



Arjessa asiakkaan ehdoilla

Monikulttuurisen varhaisen tuen sosiaaliohjauksen BIKVA-arviointi

Sosiaalialan koulutusohjelma,
sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
29.10.2010

Meira Hurri
Emilia Hynynen

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi (AMK)
Tekijä/Tekijät		
Meira Hurri ja Emilia Hynynen		
Työn nimi		
Arjessa asiakkaan ehdoilla. Monikulttuurisen varhaisen tuen sosiaaliohjauksen BIKVA-arvioni.		
Työn laji	Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö	Syksy 2010	59 + 3 liitettä
TIIVISTELMÄ <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää monikulttuuristen asiakkaiden kokemuksia varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta. Arvioimme sosiaaliohjausta varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmän perusteella, jonka mukaan työn tulisi olla asiakasta osallistavaa, luottamuksellista ja asiakkaan elämänhallintaa tukevaa. Sovellamme työssämme BIKVA-arviontimallia, johon kuuluu asiakkaiden, kenttätöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien haastattelut. BIKVA-mallia käyttäen osallistamme asiakkaat palvelun kehittämiseen sekä välitämme heidän ajatuksensa varhaisen tuen sosiaaliohjaajille. Teoreettisena viitekehyksenä työssämme on voimaantuminen ja osallisuus. Käsittelemme myös monikulttuurisen varhaisen tuen haasteita. Toteutamme opinnäytetyömme Itäisessä perhekeskuksessa. Opinnäytetyömme on osa Osmos-hanketta.</p> <p>Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen arviointitutkimus. BIKVA-arviointimallin mukaisesti toteutimme työssämme sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastattelut. Asiakashaastattelut toteutimme yksilöhaastatteluina, joita oli yhteensä viisi. Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui viisi varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa. Haastattelut olivat teemahaastatteluja, joiden aihealueet olivat matala kynnyks, asiakkaan ja työntekijän välinen suhde sekä elämänhallinta ja voimaantuminen. Haastatteluiden analysoinnissa käytimme teemoittelua.</p> <p>Saamamme aineiston mukaan monikulttuuristen asiakkaiden kokemukset varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta olivat positiivisia. Kaikki asiakkaat kokivat työskentelyn tapahtuvan heidän ehdoillaan ja suhteen työntekijään olevan luottamuksellinen. Sosiaaliohjaajat ajattelivat tähän vaikuttavan työskentelyn vapaaehtoisuuden, joustavuuden ja asiakaslähtöisyyden. Sekä asiakkaat että työntekijät pitivät yksilöllistä kohtaamista eri kulttuurien tuntemista tärkeämpänä.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että varhaisen tuen sosiaaliohjauksen toimivuus perustuu sen vähäiseen byrokraattisuuteen, jolloin työtä voidaan tehdä joustavasti asiakkaan arjessa ja niistä lähtökohdista, joita asiakas itse haluaa painottaa. Tietoisuus eri kulttuurien tavoista ja arvoista toimii parhaimmillaan työskentelyn tukena, mutta se ei saa olla hallitseva tekijä asiakasta kohdatessa. Asiakas tulisi aina kohdata ensisijaisesti yksilönä.</p>		
Avainsanat		
BIKVA-arvioni, monikulttuurinen sosiaaliohjaus, osallisuus, voimaantuminen		

Degree Programme in		Degree
Social Services		Bachelor of Social Services
Author/Authors		
Meira Hurri and Emilia Hynynen		
Title		
On Clients' Own Terms in Everyday Life. BIKVA Evaluation of Multicultural Social Counselling in Early Support.		
Type of Work	Date	Pages
Final Project	Autumn 2010	59 + 3 appendices
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this study was to examine multicultural clients' experiences of social counselling in early support. We evaluated social counselling based on the definition of the steering group. According to it the work should be participatory, confidential and supportive to clients' life management. Through our interviews the clients participated in developing the service and we passed the information to social counsellors. Our final project was based on the theory of empowerment and participation. We also considered challenges of multicultural social work. This study was conducted in the Eastern Family Centre and in co-ordination with OSMOS project.</p> <p>Our final project was a qualitative evaluation study. As a method we used the client-oriented BIKVA model, which contained clients', field employees', managers' and political decision-makers' interviews. Based on the model we carried out interviews for clients and social counsellors. We interviewed five clients individually and for five employees we arranged a group interview. Themes for the interviews were life management and empowerment, low threshold and relation between client and employee. We analysed the interviews by utilising theme categorization.</p> <p>The results showed that the experiences of social counselling were positive. All the clients felt that social counselling was given them on their own terms and that the relation with the social counsellor was confidential. Voluntariness, flexibility and client orientation were the main reasons for this, according to the social counsellors. Both clients and social counsellors agreed that it was more important to meet each other as individuals than to know different cultures.</p> <p>This may indicate that the functionality of social counselling in early support is based on its low bureaucracy. It means the work can be done flexibly in clients' everyday life and from the clients' own premises. Knowledge of different cultural customs and values can support the work, but it should not be the main aspect. Clients should always be met as individuals.</p>		
Keywords		
BIKVA evaluation, empowerment, multicultural social counselling, participation		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VARHAINEN TUKI ITÄISESSÄ PERHEKESKUKSESSA	3
2.1	Kotipalvelu	4
2.2	Varhaisen tuen sosiaaliohjaus	4
3	MONIKULTTUURISEN VARHAISEN TUEN HAASTEITA	8
3.1	Haasteet monikulttuurisen asiakkaan kohtaamisessa	9
3.2	Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti	12
4	VOIMAANTUMINEN VARHAISEN TUEN TAVOITTEENA	13
4.1	Yhteisöllisyys voimaantumisen tukena	14
4.2	Elämänhallinta osana voimaantumista	15
4.3	Voimaantumiseen vaikuttavat osaprosessit ja sitoutuminen	16
5	OSALLISUUDEN MERKITYS VARHAISESSA TUESSA	18
6	ARVIONTI	20
6.1	BIKVA	21
6.2	BIKVA-mallin toteutus	22
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	23
7.1	Arviointitehtävä	23
7.2	Asiakashaastatteluiden toteutus	24
7.3	Työntekijöiden haastattelun toteutus	26
7.4	Teemat asiakashaastatteluille	27
7.5	Analysoinnin toteutus	28
8	HAASTATTELUIDEN ANALYSOINNIN TULOKSET	30
8.1	Taustatietoja	30
8.2	Matala kynnys	31
8.2.1	Sosiaalipalveluiden löytäminen	31
8.2.2	Yhteydenpito sosiaaliohjaajaan	32
8.2.3	Tapaamiset asiakkaan kotona	34
8.3	Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde	35
8.3.1	Luottamus osana työskentelyä	35
8.3.2	Työskentelyn tavoitteellisuus	37
8.3.3	Asiakkaan äidinkielen huomioiminen	38
8.3.4	Asiakkaan kulttuuritaustan huomioiminen	40
8.4	Elämänhallinta ja voimaantuminen	41
8.4.1	Kokemuksia sosiaaliohjauksesta	41
8.4.2	Sosiaaliohjaaja tukena asioinnissa	43
8.4.3	Asiakkaan ehdoilla työskentely	45
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	46
9.1	Johtopäätökset	46
9.1	Kehittämisehdotukset	49
10	OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS	51

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aihe on monikulttuuristen asiakkaiden tarpeiden ja varhaisen tuen sosiaaliohjauksen palveluiden kohtaaminen. Olemme kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista ja niihin vaikuttavista tekijöistä varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa. Teemme opinnäytetyömme Osmos -hankkeelle. Osmos on osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus – hanke vuosille 2009 - 2011, jossa toimivat yhteistyössä Metropolia Ammattikorkeakoulu ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Itäinen perhekeskus. Projektin on EU-rahoitteinen. Hanke on alkanut Helsingin kaupungin tarpeesta kehittää monikulttuurista perhetyötä. (Osmos 2009.) Toteutamme opinnäytetyömme Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaaliohjaukseen. Opinnäytetyömme tarkoituksena on auttaa Osmos – hanketta sekä varhaisen tuen sosiaaliohjaajia kehittämään monikulttuurista sosiaaliohjausta.

Vuoden 2009 aikana Suomeen muutti ulkomailta 26 700 henkeä. Maahan muuttaneiden henkilöiden määrä laski edellisestä vuodesta 2 400 henkilöllä. Maahanmuutto on kuitenkin lisääntynyt merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana, sillä esimerkiksi vuonna 2000 Suomeen muutti vain 16 900 henkilöä. (Tilastokeskus 2010.) Suomessa on siis entistä enemmän maahanmuuttajia ja monikulttuurisia perheitä, joten sosiaalipalveluiden kehittäminen heidän tarpeitaan vastaavaksi on ajankohtainen aihe.

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan perhepalvelut pohjautuvat perinteisesti suomalaiseen perhekäsitykseen. Perheellä on oletettu olevan tietty koko ja rakenne ja perheenjäsenillä tietyt roolit suhteessa toisiinsa. Tänä päivänä monikulttuurisuudesta on kuitenkin tullut pysyvä osa suomalaista yhteiskuntaa. On siis tärkeää kehittää sosiaalipalveluita, niiden rakenteita ja käytäntöjä, vastamaan paremmin myös monikulttuuristen perheiden tarpeita. (Alitolppa-Niitamo – Söderling – Fågel 2005: 47 – 48.)

Toteutamme opinnäytetyömme arviointitutkimuksena soveltaen BIKVA-mallia, jonka lähtökohtana on asiakkaiden omat näkemykset ja kokemukset palveluista. Malli osallistaa asiakkaat mukaan arviointiin ja sen tavoitteena on nostaa arvioitavasta palvelusta esiin niitä tekijöitä, jotka asiakkaat kokevat merkittäviksi. BIKVA käsittää kokonaisuudessaan neljä eri haastatteluvaihetta, jotka ovat asiakkaiden, kenttätutkijoiden, johtohenkilöiden ja poliittisten päättäjien haastattelut. (Högnabba 2008: 10 -12.) Opinnäy-

tetyössämme toteutamme ajan ja resurssien puutteen vuoksi BIKVA-mallin kaksi ensimmäistä vaihetta eli asiakas- ja työntekijähaastattelut.

Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä on aikaisempia tutkimuksia monikulttuurisen perhetyön haasteista. Koska monikulttuurisesta varhaisesta tuesta on vähän tutkimuksia ja julkaistua materiaalia, olemme käyttäneet tutkimuksia esimerkiksi monikulttuurisesta lastensuojelusta. Kummallakin kentällä toteutetaan perhetyötä eli asiakasryhmä on näissä tutkimuksissa samankaltainen kuin monikulttuurisessa varhaisessa tuessa. Viitekehyksenämme on lisäksi teoria voimaantumisesta ja osallisuudesta.

Opinnäytetyömme tavoite on arvioida monikulttuuristen asiakkaiden kokemuksia varhaisen tuen sosiaalihojauksesta. Arvioimme kokemuksia Tehty-hankkeen ohjausryhmän määritelmän kautta. Vuosina 2005 - 2007 toteutettu Tehty-hanke kehitti sosiaalialan tehtävärakenteita ja toimintamalleja. Hankkeeseen kuului myös varhaisen tuen ohjausryhmä, jonka tehtävänä oli määritellä varhaisen tuen tavoitteita viraston päämäärien ja linjausten pohjalta. (Liukonen – Lukman 2007: 23.) Ohjausryhmän mukaan varhaisen tuen työn tulisi asiakkaan kokemana olla luottamuksellista ja dialogista, toteutua asiakkaan ehdoilla asiakkaan arjessa ja olla asiakasta kunnioittavaa ja arvostavaa. Asiakaskohtaamisessa tulisi korostua eettisyys, kumppanuus ja asiakkaan ymmärtäminen. Varhaisen tuen tulisi olla asiakkaan elämänhallintaa ja voimavaroja vahvistavaa. Palveluiden pitäisi olla matalakynnyksisiä ja helposti asiakkaan saatavilla. (Varhaisen tuen ohjausryhmä 2007.)

2 VARHAINEN TUKI ITÄISESSÄ PERHEKESKUKSESSA

Helsingin kaupunki tarjoaa perhepalveluita, jotka on keskitetty alueittain itään, pohjoiseen, etelään ja länteen. Itäinen perhekeskus jakaantuu kolmen toimipisteeseen: Herttoniemi - Itäkeskus, Kivikko ja Vuosaari. Itäinen perhekeskus tarjoaa asiakkailleen sosiaali- ja perhetyötä, lapsiperheiden kotipalveluja ja varhaista tukea sekä lastensuojelun palveluita. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

Varhainen tuki on työmuoto, jonka avulla pyritään tunnistamaan ja ehkäisemään lapsiperheiden ongelmia mahdollisimman varhain. Tavoitteena on perheen omien voimavarojen avulla tukea lapsen tasapainoista kasvua ja kehitystä. Keskustelemalla, ohjaamalla ja yhdessä tekemällä pyritään edistämään perheen arjen sujumista. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

Jos perheen kanssa työskentelevä työntekijä tai perhe itse kokee ongelmia hyvinvoinnissaan, on yhteydenotto varhaiseen tukeen perusteltua. Varhainen tuki sopii parhaiten perheille, jotka ovat motivoituneita ja omaavat tarpeelliset voimavarat muutokseen. Varhaisen tuen asiakkaiden tuen tarve ja arjen ongelmat eivät voi olla niin suuria, että ne vaikuttaisivat merkittävästi lapsen elämään. Vanhemman pitää pystyä toimimaan vanhemman roolissaan ja turvata lapselle riittävä hyvinvointi. Varhaisen tuen palveluista voi olla perheelle hyötyä esimerkiksi avioerotilanteessa, vanhemman työttömäksi jäädessä tai perheen kokiessa ongelmia jaksamisessa. (Liukonen – Lukman 2007: 91 – 92.)

Varhainen tuki ei ole tarkoitettu välivaiheeksi ennen lastensuojelun asiakkaaksi siirtymistä vaan sen avulla pyritään puuttumaan perheiden ongelmiin varhain ja tarjoamaan ajoissa oikeanlaista apua, jotta tarvetta lastensuojelun palveluille ei synny. Asiakaskunta on siis pääasiassa eri kuin lastensuojelussa. Varhainen tuki on periaateiltaan asiakkaille vapaaehtoista ja ratkaisukeskeistä. Varhaisen tuen toimintayksiköiden lisäksi varhaisen tuen periaatteita toteutetaan leikkipuistoissa, perhetaloissa, perhepaikoissa ja perheryhmissä. (Liukonen – Lukman 2007: 91 – 92.)

Helsingin kaupungin varhaisen tuen palvelut ovat harkinnanvaraisia ja perhekohtaisia. Työmuotoina käytetään muun muassa sosiaali ohjausta, kotipalvelun perhetyötä, erilaisia

ryhmätoimintoja ja ohjausta muiden palveluiden piiriin. Lapsiperheiden varhaisen tuen ja kotipalvelun tiimejä on Helsingissä 13. Tiimissä työskentelee johtava ohjaaja, kotipalvelun perhetyöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Varhaisen tuen neuvonta, sosiaaliohjaus ja ryhmätoiminta ovat asiakkaille maksuttomia. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

2.1 Kotipalvelu

Kotipalvelun perhetyöntekijät palvelevat sekä varhaisen tuen että lastensuojelun tarpeita. Työskentely on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Perhetyöntekijät toimivat arjen apuna ohjaten ja neuvoen perheitä, toimien mallina ja auttaen konkreettisesti lasten- ja kodinhoidossa. Kotipalvelun perhetyöhön kuuluu myös ryhmämuotoista työskentelyä ja aluetyötä. Kotipalvelun perhetyöntekijät ovat koulutukseltaan perinteisesti kodinhoitajia tai lähihoitajia. (Liukonen – Lukman 2007: 115 – 116.) Kotipalvelun perhetyöstä varhaisen tuen asiakkaat maksavat omien tulojensa, kotipalvelun käyntikertojen ja perheenjäsenten lukumäärän mukaan (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009).

Lastensuojelussa kotipalvelun perhetyön asiakassuunnitelman laatii sosiaalityöntekijä ja se toteutetaan avohuollon tukitoimena, jolloin se on asiakkaille maksutonta. Lastensuojelussa toimivat samat kotipalvelun perhetyöntekijät kuin varhaisessa tuessa. Lastensuojelussa työskentelee myös ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja ja vastavia opistoasteen koulutuksen saaneita työntekijöitä, jotka toimivat myös nimikkeellä perhetyöntekijä. Näiden perhetyöntekijöiden työnkuvaan kuuluu perhetyön lisäksi muun muassa sosiaalityöntekijän työparina toimiminen lastensuojelun alkuarvioinneissa ja sijoitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävä kuntouttava työ. (Liukonen – Lukman 2007: 116 – 117.)

2.2 Varhaisen tuen sosiaaliohjaus

Jokaisessa varhaisen tuen tiimissä toimii yhdestä kahteen sosiaaliohjaajaa. Sosiaaliohjaaja työskentelee koko perheen tai jonkun perheen jäsenen kanssa perheiden kotona, toimistolla tai verkostojen luona. Sosiaaliohjauksen työmuotoja ovat perheen tilanteen ja tuen tarpeen arviointi sekä kartoitus, palveluihin ohjaus ja puhelintyöskentely asiakkaan, hänen omaistensa, yhteistyökumppaneiden sekä muiden viranomaisten kanssa. Sosiaaliohjaaja tekee suunnitelmallista perhetyötä ja tukee asiakasta toimimaan viran-

omaisverkostoissa kuten sosiaaliasemalla tai päiväkodissa. Sosiaaliohjaajan työhön kuuluu myös ryhmätoiminnan järjestäminen sekä kriisityö esimerkiksi avioeroissa, kuolemantapauksissa tai jonkun perheen jäsenen sairastuessa fyysisesti tai psyykkisesti. (Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä 2008: 42–43.)

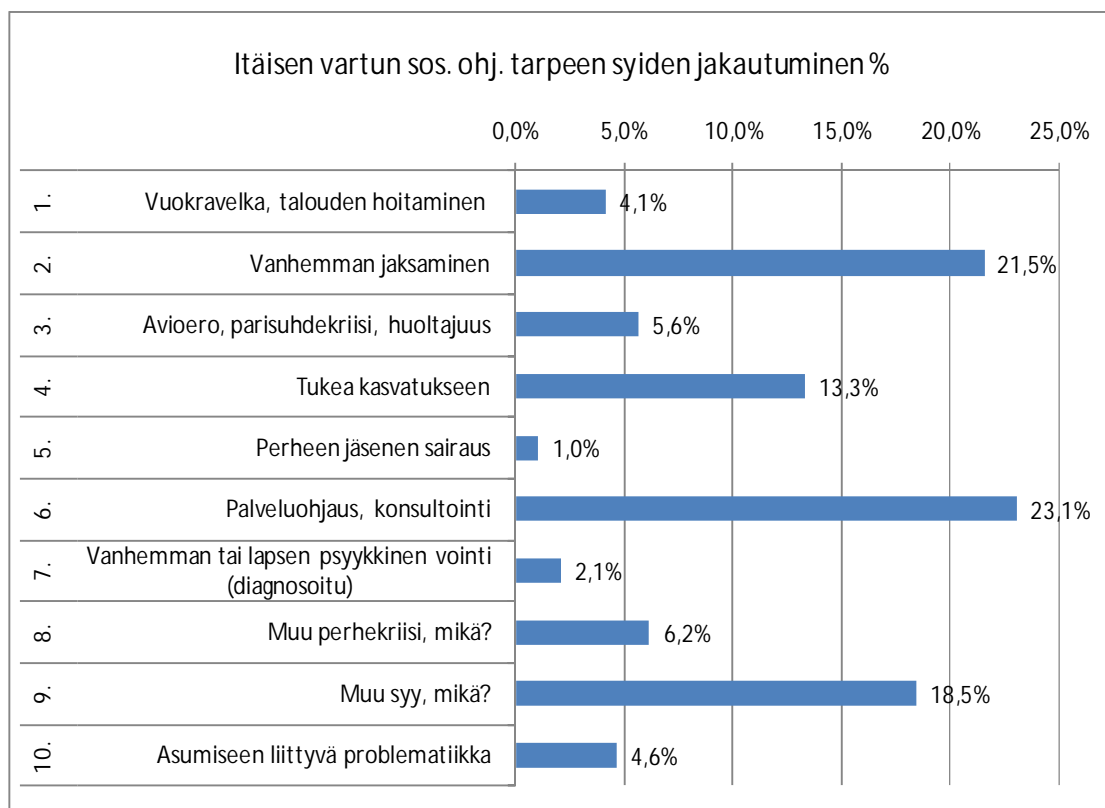
Sosiaaliohjaajan toimenkuvaan kuuluu asiakkaan yksilöllisen elämänhallinnan tukeminen ja vahvistaminen. Yksilöllinen elämänhallinta voidaan nähdä kansalaisten hyvinvoinnin kannalta merkittävänä. Jos yksilö tarvitsee tukea elämänhallinnassa ja omien voimavarojensa käyttöönotossa, hän voi hyötyä sosiaaliohjauksen tarjoamasta ohjauksesta ja tuesta. Sosiaaliohjauksen tehtävänä on tukea ja ohjata niitä yksilöitä, joilla ei ole riittäviä kulttuurisia, taloudellisia ja sosiaalisia valmiuksia oman elämänsä hallintaan. Sosiaaliohjaajan työnkuvaan nähdään kuuluvaksi myös ohjaus muiden palvelujen tarjontaan ja käyttöön liittyen. Asiakas muodostaa sosiaaliohjaajan avulla palveluista tavoitteellisia kokonaisuuksia. Sosiaaliohjaajan tehtävänä on ohjata asiakasta käyttämään tarvitsemiaan palveluita sekä auttaa asiakasta palvelujärjestelmän monimutkaisuuteen liittyvissä ongelmissa. Näin sosiaaliohjaaja auttaa asiakasta vahvistamaan omaa elämänhallintaansa. (Honkakoski 2005.)

Sosiaaliohjaajan suunnitelmallinen perhetyö sisältää muun muassa vanhemmuuden tukemista sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukemista. Työskentely tapahtuu käytännössä aikuisen kanssa, mutta lähtökohtana on lapsi ja se millaista vanhemmuutta lapsi saa. Asiakastyö sisältää vanhemman konkreettista ohjausta, perheen eri jäsenten vuorovaikutuksen tukemista ja voimavaraistavia keskusteluja vanhempien kanssa. (Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä 2008: 42–43.)

Palveluihin ohjaus on osa sosiaaliohjaajan työtä. Sosiaaliohjaaja motivoi asiakasta avun hakemiseen ja vastaanottamiseen. Sosiaaliohjaaja voi saattaa perheen tarvittavan palvelun piiriin, osallistumalla ensimmäiseen käyntiin tai konkreettisesti saattamalla perheen paikan päälle. Ohjaustyö saattaa rajoittua vain muutamaan tapaamiseen perheen kanssa, jos perhe sen jälkeen saa avun toisen palvelun piiristä. (Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä 2008:42–43.) Palveluohjauksellisen työotteen mukaisesti työntekijä koordinoi ja varmistaa asiakkaan palveluja osana omaa työtänsä (Suominen – Tuominen 2007: 16).

Tiedot varhaisen tuen sosiaaliohjauksen asiakkaista kootaan kaupungin toimesta puoli-vuosittain sekä koko Helsingin osalta että alueittain. Alla oleva taulukko 1 osoittaa sosiaaliohjaajien työskentelevän monipuolisesti perheen erilaisten ongelmien kanssa. Suurin tuen tarve asiakkailla oli palveluohjauksen ja konsultoinnin tarve, joka pitää sisällään muun muassa muihin sosiaalipalveluiden ohjauksen. Muuten työskentely keskittyy pitkälti perheen erilaisten ongelmien käsittelyyn ja niissä tukemiseen. Kohdissa kahdeksan ja yhdeksän muita syitä ovat muun muassa lapsen kouluvaikeudet, yksinäisyys, maahanmuuttajan yksinhuoltajuus, kotokurssin järjestäminen, perheenjäsenten väliset ristiiriidat, perheneuvottelut, naapuririidat tai äidin ja lapsen psyykkinen sairaus ja tukiperheen etsiminen. (Rosilainen 2009.)

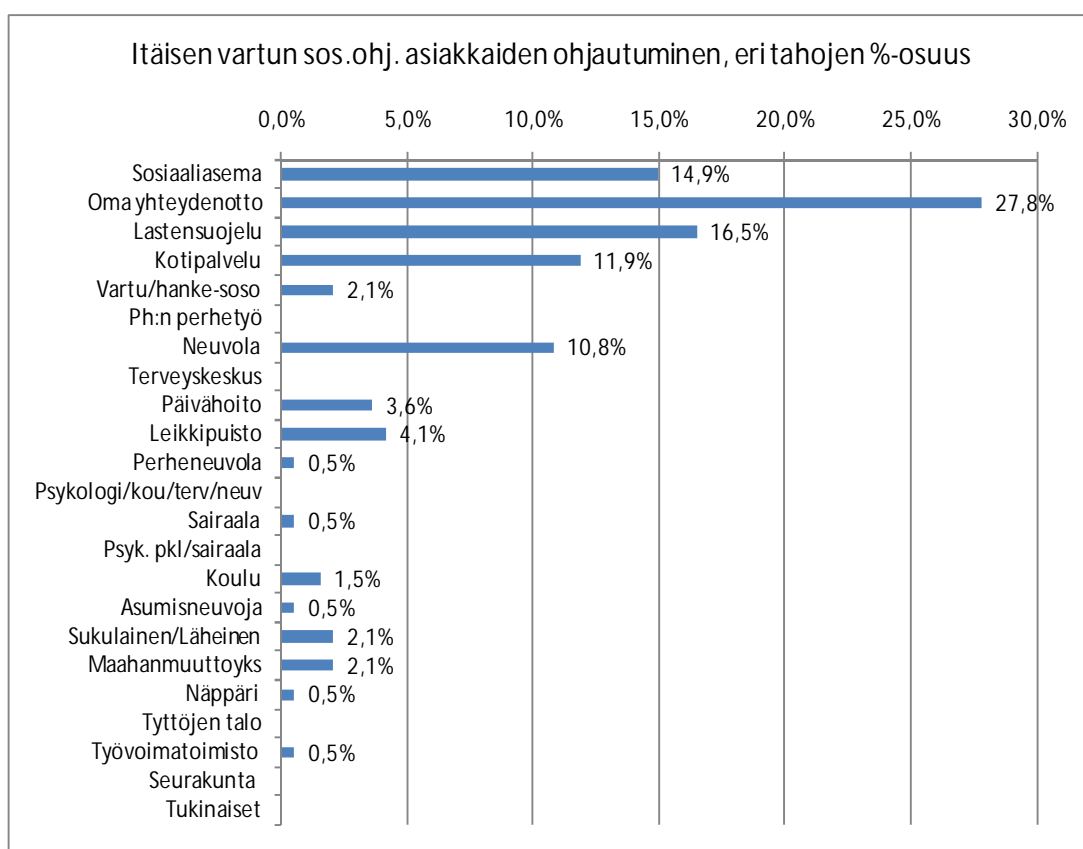
TAULUKKO 1. Itäisen alueen varhaiseen tuen sosiaaliohjauksen asiakkaiden tuen tarpeen syiden % -jakauma 7-12/2009 (Rosilainen 2009).



Yhtenä sosiaaliohjauksen työmuotona ovat yhteiset tapaamiset yhteistyötahojen, kuten sosiaaliaseman tai neuvolan kanssa. Asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajille usein näiden yhteistyötahojen kautta, perheiltä kysytään aina lupa yhteydenottoon. Perheet voivat ottaa myös itse yhteyttä sosiaaliohjaajaan. (Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä, 2008:42–43.) Taulukko 2 osoittaa, että suurin osa uusista asiakkuuksista heinä- joulukuussa 2009 syntyi asiakkaan itse ottaessa yhteyttä. Asiakkaat saattavat löytää palvelun

ystäviensä ja tuttaviansa avustuksella tai yhteistyötahojen ilmoitustauluilla olevien mainosten perusteella. Suurimmat ohjaavat tahot samana ajankohtana olivat lastensuojelu, sosiaaliasema ja neuvola. Tällaisessa tilanteessa yhteistyö taho pyysi asiakkaalta lupaa varhaisen tuen yhteydenottoon tai antoivat asiakkaalle itselleen sosiaaliohjaajan yhteystiedot. Tilastossa näkyvät tahot, joilla ei asiakasohjausta itäiseen varhaiseen tukeen ollut, ovat ohjanneet asiakkaita koko kaupungin tasolla (liite 2 taulukko 5). (Rosilainen 2009.)

TAULUKKO 2. Itäisen alueen varhaiseen tukeen ohjaavien tahojen % -osuus 7-12/2009 (Rosilainen 2009).



Alue- ja verkostotyö on osa sosiaaliohjaajan työtä. Käytännössä se tarkoittaa oman alueen työntekijöiden konsultointia, palveluista tiedottamista sekä verkostotyötä alueellisesti ja koko kaupungin tasolla. Verkostotyö on konkreettista eri toimijoiden tapaamista ja yhteistä puhetta sosiaalialan ilmiöistä, haasteista ja voimavaroista. Yleisimpiä verkostoja ovat sosiaaliasemat, neuvolat, leikkipuistot ja koulut. Sosiaaliohjaaja osallistuu työssään myös ryhmätyön toteuttamiseen alueen muiden toimijoiden kanssa. (Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä 2008: 42–43.) Varhaisen tuen työskentelyn loputtua osa asiakkaista ohjautui yhteistyöverkostojen kautta muiden palvelujen piiriin heinä-

joulukuussa 2009. Pääosin asiakkaat ohjautuivat lastensuojeluun, toisen alueen varhaisen tuen sosiaaliohjaajalle asiakkaan asuinalueen muuttuessa, kotipalvelun avun piiriin tai vertaistukiryhmiin. Suurin osa varhaisen tuen sosiaaliohjaajien asiakkuuksista oli kestoaltaan alle kuukauden mittaisia. Lähes neljäsosa asiakkuuksista taas oli kestoaltaan viidestä kuukaudesta vuoteen. (liite 1 taulukko 3 ja 4.) (Rosilainen 2009.)

Monikulttuurisen varhaisen tuen avulla on tarkoitus auttaa maahanmuuttajaperheiden kotoutumista. Maahanmuuttajaperheiden kanssa työskenneltäessä pyritään tarjoamaan tukea kulttuuriin sopeutumisessa, jaksamisessa ja elämäntalinnassa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.) Koko Helsingin alueella monikulttuurisia asiakkaita on noin puolet kaikista varhaisen tuen sosiaaliohjauksen asiakkaista. Asiakkaita oli 55 eri maasta heinä- joulukuussa 2009. (Rosilainen 2009.)

3 MONIKULTTUURISEN VARHAISEN TUEN HAASTEITA

Kulttuurin voidaan ajatella muodostuvan kaikista niistä tekijöistä, joita ihmiset ovat opineet tekemään, uskomaan ja arvostamaan historiansa kautta. Se on ihanteiden, uskomusten, taitojen, keinojen, tapojen ja käytäntöjen kokonaisuus, johon jokainen yhteiskunnan jäsen on syntynyt. (Sue – Sue 1999: 62.) Monikulttuurisuuden taas voidaan lyhyesti määritellä tarkoittavan yhteiskunnassa rinnakkain eläviä kulttuurisesti erilaisia ryhmiä. Monikulttuurisuutta voidaan kuitenkin katsoa monesta eri näkökulmasta, jolloin se määrittyykin aina hiukan eri tavalla. Usein monikulttuurisuus nähdään ihanteellisena tilanteena, jossa erilaiset kulttuuriryhmät elävät tasa-arvoisesti yhdessä. Toisaalta sen voidaan ajatella tarkoittavan vain maahanmuuttajien määrän kasvua, ottamatta sen enempää kantaa yhteiskunnan tilaan. Riippumatta siitä kuinka monikulttuurisuutta lähtee määrittelemään, on selvää että se koskettaa ainakin jollain tapaa jokaista ja siitä on tullut pysyvä osa suomalaista yhteiskuntaa. (Huttunen – Löytty – Rastas: 2005: 20–21.) Maahanmuuttajaksi puolestaan määritellään Suomeen muuttanut ulkomaan kansalainen, jonka aikomus on jäädä asumaan maahan (Väestöliitto 2010).

Tässä opinnäytetyössämme pohdimme monikulttuurisen sosiaalityön haasteita, joita muissa monikulttuurista sosiaalityötä koskevissa tutkimuksissa on tullut ilmi. Myös Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen työntekijät ja asiakkaat ovat kohdanneet näitä samoja haasteita. Varhainen tuki on Helsingin kaupungin työmuotona ollut olemassa vasta muutaman vuoden, joten suoraan siinä tehtävään monikulttuuriseen työhön liitty-

vää tutkimustietoa emme työhömmе saaneet. Käsitlemme monikulttuurisen sosiaalityön haasteita, jotka ovat nousseet esiin lastensuojelussa tehdyissä tutkimuksissa koskien monikulttuurista työtä. Asiakasryhmän ollessa lapsiperheet, niin varhaisessa tuessa kuin lastensuojelussa, voimme olettaa monikulttuurisen työn haasteiden olevan niissä osittain samankaltaisia. Aiempi tieto monikulttuurisen työn haasteista toimi taustatietona miettiessämme asiakashaastatteluidemme kysymyksiä.

Opinnäytetyömme kohderyhmä on monikulttuuriset perheet, jotka ovat varhaisen tuen sosiaaliohjauksen asiakkaita. Termi monikulttuurinen perhe käsittää monenlaisia perheitä, jotka voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia kuten kaikki muutkin perheet. Yhdistävänä tekijänä monikulttuurisilla perheillä on yhden tai useamman perheenjäsenen kokemus maahanmuutosta ja kotoutumisesta sekä näiden vaikutuksesta koko perheeseen. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005: 9.) Suomessa asuu noin 30 000 lapsiperhettä, joissa toinen tai kumpikin vanhemmista on ulkomaan kansalainen. Lapsiperheitä, joissa toinen tai kumpikin vanhemmista on vieraskielisiä, on noin 40 000. Näistä vieraskielisistä lapsiperheistä noin puolessa toinen vanhemmista on suomen- tai ruotsinkielisiä. Runsaassa 20 000 lapsiperheessä kumpikin vanhemmista tai perheen ainoa huoltaja on vieraskielinen. (Väestöliitto 2010.)

Aniksen (2008: 85, 99) tutkimuksessa todetaan, että monikulttuurisuusopintoja on vasta vähän aikaa kuulunut sosiaalityön koulutukseen. Vaikka monikulttuurisesta sosiaalityöstä puhuttaessa painotetaan usein kulttuurien erojen ja rasismien huomioimista, ei sitä usein osata käytännössä toteuttaa. Monikulttuurista työtä tehdessä ei aina tiedetä millaiset työkäytännöt olisivat parhaita. Aidosti monikulttuurinen työ vaatii kulttuurista tietoisuutta, joka mahdollistaa kulttuuristen erojen luontevan huomioimisen ja hyvät vuorovaikutustaidot. Työntekijän on tärkeää ymmärtää asiakkaan vähemmistönäkökulma ja tilanteen valtasuhteita.

3.1 Haasteet monikulttuurisen asiakkaan kohtaamisessa

Sue ja Sue (1999: 55, 62–63) määrittelevät kolme keskeistä tekijää, jotka vaikuttavat työntekijän ja eri kulttuuritaustan omaavan asiakkaan kohtaamiseen. Ne ovat kulttuurisidonnaisuus, yhteiskuntaluokkaerot ja kieli. Näistä tekijöistä voi muodostua esteitä asiakkaan kohtaamiselle, jollei niiden vaikutusta osata työssä huomioida. Sue ja Sue määrittelevät tekijöitä yhdysvaltalaisen sosiaalityön kontekstissa, mutta niitä voidaan

soveltaa myös suomalaiseen sosiaalityöhön. Kulttuurisidonnaisuutta mietittäessä yksi iso asia on kuinka kulttuurissa koetaan yhteisön ja yksilön merkitys. Länsimaiset kulttuurit ovat usein yksilöä korostavia, kun taas monissa muissa kulttuureissa yhteisö on yksilöä tärkeämpi. Työntekijän on tärkeä tiedostaa tämä, jotta hän pystyy ymmärtämään asiakkaan tapaa ajatella ja toimia.

Vesterisen (2008: 11) selvityksessä tämänkaltaiset kulttuurierot korostuivat lastenkasvatuksessa. Selvityksessä haastateltujen monikulttuuristen asiakkaiden mukaan erot näkyivät lastensuojelun viranomaisten asenteissa. Usein nousi esille, että suomalaiset viranomaiset eivät ymmärrä mitä perhe käsitteenä tarkoittaa heidän kulttuurissaan. Eroa suomalaiseen kulttuuriin koettiin erityisesti siinä, millaisena lapsen merkitys perheelle ja perheen merkitys lapselle nähtiin. Monet maahanmuuttajat kokivat oman kulttuurinsa suomalaista kulttuuria perhekeskeisempänä. Selvityksessä haastatellut maahanmuuttajat kokivat, että jos he arvostavat ja kunnioittavat suomalaista kulttuuria, niin viranomaisten tulee arvostaa myös heitä ja heidän kulttuuriaan.

Yksi huomioitava asia monikulttuurisia asiakkaita kohdatessa on eri kulttuurien toisistaan poikkeavat tavat viestiä sanallisesti ja käytöksellä. Myös käsitykset siitä kuinka tunteita tulee ja voidaan ilmaista vaihtelevat. Tähän voidaan liittää myös kulttuurierot avoimuuden ja yksityisyyden suhteen, koska ne vaikuttavat siihen miten ja kuinka paljon työntekijöillä omista asioista kerrotaan. (Sue – Sue 1999: 63–67.) Viranomaisten kohtaaminen on usein etäistä ja muodollista, koska sekä monikulttuuriset asiakkaat että työntekijät kokevat toistensa toimitavat vieraiksi ja asioiden puheeksi ottaminen tuntuu hankalalta puolin ja toisin (Tsempoi - Virtanen 2008: 1 - 2).

Kulttuurisidonnaisuuden kautta muodostuviin esteisiin voidaan liittää myös maahanmuuttajien epätietoisuus palveluiden olemassa olost ja niiden toiminnasta. Kulttuureiden erilaiset käsitykset viranomaisten asemasta ja siitä kuinka viranomaiset tulisi kohdata, voivat olla esteenä sosiaalityölle varsinkin silloin, kun sen tarkoituksena on osallistaa asiakas työskentelyyn. (Sue – Sue 1999: 68 – 69.) Useissa maissa on erilainen palvelujärjestelmä kuin Suomessa ja siksi toimintatavat ovat monille maahanmuuttajille vieraita. Voi myös olla, että maahanmuuttajan entisessä kotimaassa ei perheen elämään ja kasvatustapoihin puuttuvia viranomaisia ole ollut, jolloin erityisesti perhepalvelut voivat tuntua vierailta. Siksi niihin voi liittyä paljon virheellisiä ennakkokäsityksiä. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005: 86.)

Yksi merkittävä haaste monikulttuurista perhetyötä tehtäessä on: Kuinka saada maahanmuuttajille oikeaa tietoa suomalaisen yhteiskunnan tarjoamista perhepalveluista, niin että maahanmuuttajat ymmärtävät palveluiden tarkoituksen. Maahanmuuttajat eivät koe saavansa suomalaisesta palvelujärjestelmästä riittävästi tietoa maahanmuuttoprosessin yhteydessä. Virallista tietoa lastensuojelujärjestelmästä on vähän ja lisäksi tietoa tarvittaisiin erityisesti Suomen lain mukaisesta lastenkasvatuksesta. Tärkein tietolähde maahanmuuttajille on oma yhteisö ja ystävät. Oman yhteisön kautta tulevat tiedot painottavat usein huonoja kokemuksia eivätkä välttämättä anna todellista kuvaa palveluista ja niiden tarkoituksesta. Tiedot lastensuojelusta ovat lähinnä yhteisön sisällä kulkevia huhuja. Toisaalta myös lastensuojelun asiakkaina olleille perheille voi jäädä epäselvä kuva lastensuojelunpalveluista. (Vesterinen 2008: 7-9.) Myös Itä-Helsingissä vuosina 2005–2008 toteutetussa varhaisen tuen monikulttuurisen perhetyön Verso-hankkeessa kävi ilmi, että yksi suuri haaste monikulttuuriselle perhetyölle on perheiden tietämättömyys suomalaisesta koulu- ja sosiaalipalvelujärjestelmästä sekä suomalaisesta kasvatus- ja opetuskulttuurista. Hankkeen kohderyhminä olivat venäjänkieliset ja somalialaiset perheet. (Tsempoi - Virtanen 2008: 1 – 2.)

Yhteiskuntaluokkaeroista muodostuvia esteitä voivat olla työntekijän puutteellinen kyky samaistua ja ymmärtää eri yhteiskuntaluokassa elävän asiakkaan elämäntilannetta sekä asiakkaan ja työntekijän ristiriitaiset käsitykset työn menetelmistä ja tavoitteista. (Sue – Sue 1999: 69–71.) Yhteiskuntaluokkaerot eivät suoraan istu suomalaiseen yhteiskuntaan. Ei voida yleistää kaikkien Suomeen tulevien maahanmuuttajien olevan syrjäytyneitä tai elävän köyhyydessä. On kuitenkin huomioitava, että vuonna 2007 noin kolmasosa helsinkiläisistä maahanmuuttajatalouksista, joista suurin osa oli työikäisiä, oli toimeentulotuen asiakkaina. Valtaväestössä sama suhdeluku oli samaan aikaan noin kymmenen prosenttia. Toimeentulotuki määrittää ainakin väliaikaista pienituloisuutta, jolloin edellä mainitut tilastotiedot viestivät maahanmuuttajien köyhyystilanteesta Suomessa. (Linnanmäki 2009: 143,151.)

Kieli muodostuu esteeksi asiakkaan kohtaamisessa silloin, jos työntekijällä ja asiakkaalla ei ole mahdollisuutta kommunikoida niin, että he ymmärtävät toisiaan. Vaikka maahanmuuttaja olisi oppinut uuden kotimaansa kielen niin, että pystyy sillä arkitilanteissa asioimaan, voi monimutkaisista ja henkilökohtaisista asioista puhuttaessa olla vaikea ilmaista itseään ja tunteitaan tarpeeksi monipuolisesti. Asiakas voi kokea hankalaksi omien ajatustensa, tunteidensa ja tilanteensa kuvailun, kun kielitaito ei ole riittävän laa-

ja. Monimutkaisia asioita joutuu kuvailemaan yksinkertaisilla sanoilla, kun sanavarasto ei riitä. Tällaisessa tilanteessa työntekijän voi olla vaikea saada tarpeeksi laajaa kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja ajatuksista. Mahdollisuus oman äidinkielen käyttöön olisi tärkeä, jotta asiakkaan itseilmaisu ei jäisi puutteelliseksi. (Sue – Sue 1999: 71–72.)

Olisi tärkeää, että monikulttuuriset perheet voisivat luottaa tulevansa ymmärretyiksi omassa asiassaan ja kokevat tulevansa kuulluiksi. Tämä lisää yksilön tunnetta omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Mahdollisuus oman äidinkielen käyttämiseen on monille merkittävä. (Salovaara – Yussuf - Hussein 2008: 3.) Vieras kieli lisää informaation saannin vaikeutta. Täysin uusia käsitteitä ja tapoja voi olla vaikea ymmärtää vaikka ne käännettäisiin omalle kielelle. Lisäksi monista palveluista pitäisi osata itse ottaa selvää sillä suomalainen palvelujärjestelmä rakentuu pitkälti kirjalliseen tiedon varaan. Oikeita palveluita on osattava itse hakea, jotta niitä voi saada. Lisäksi kieltä osaamattoman on vaikeaa kysyä tarkentavia kysymyksiä, jos kokonaisuus itsessään on jäänyt epäselväksi. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005: 86.)

3.2 Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti

Kaikki saman kulttuuritaustan omaavat eivät ole samanlaisia, eikä voida suoraan olettaa, että he toimivat ja ajattelevat täysin tai edes osittain samoin kuin kulttuurin perusteella voitaisiin ajatella. Silti kaikilla ihmisillä on omiin kokemuksiin ja arvoihin perustuvia ennakkokäsityksiä ja olettamuksia, jotka vaikuttavat ensivaikutelmien muodostamiseen kohdatessa ihmisiä eri kulttuureista. Oleellista on tiedostaa nämä ennakkokäsitykset ja suhtautua niihin avoimesti ja kyseenalaistaen. Jos ennakkokäsityksistä ei ole valmis joustamaan, muodostuu niistä helposti stereotypioita. (Sue – Sue 1999: 72–73.)

Stereotypiat ovat jäykkiä olettamuksia kaikkien, tietyn piirteen mukaan samaan ryhmään määriteltyjen ihmisten, samankaltaisuudesta. Oletetaan esimerkiksi kaikkien saman kulttuurin edustajien toimivan sille kulttuuriryhmälle määriteltyjen ominaisuuksien mukaisesti huomioimatta yksilöllisiä eroja. Tietoja erilaisista kulttuureista ja niiden erityispiireistä ei pidä käsittää stereotypioina vaan ennemmin taustatietona, jonka avulla jokainen asiakas kohdataan yksilönä. Kulttuuritiedon ei pidä olla itseisarvo, joka peittää yksilön alleen, vaan tukikeino maahanmuuttaja-asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen, joka auttaa paremmin hahmottamaan yksilölliset erot jokaisessa asiakastilanteessa. (Sue – Sue 1999: 72–73.)

Työntekijän tulisi tiedostaa vähemmistönä elämiseen kuuluvia erityispiirteitä kuten arkipäivän rasismia, erilaisuuden kokemuksia ja mahdollisia pysyviä osallisuusvajeita. Vaikka on tärkeää ymmärtää kulttuuriin vaikutus asiakkaan ajatusmaailmaan, ei asiakkaiden luokittelu erilaisiin kulttuurisiin ryhmiin itsessään lisää ymmärrystä työntekijöiden ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välillä. Asiakkaan tilanne tulee aina arvioida yksilöllisesti hänen henkilökohtaisen elämänhistoriansa, sosiaalisen tilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmiansa kautta. Kulttuuriosaaminen tarkoittaa juuri taitoa vuorovaikutukseen ja jokaisen asiakkaan yksilöllisen tilanteen kartoittamiseen. (Anis 2008: 85, 99.)

4 VOIMAANTUMINEN VARHAISEN TUEN TAVOITTEENA

Termi voimaantuminen tulee englannin kielen sanasta empowerment. Empowerment käännetään joissakin yhteyksissä myös vahvistumiseksi tai valtaistumiseksi. Määritelmät käsitteelle ovat moninaisia, koska jokainen tutkija lähestyy sitä oman kiinnostuksensa mukaisista lähtökohdista. (Siitonen 1999: 84.) Opinnäytetyössämme käytämme termiä voimaantuminen, koska tätä termiä käytetään useimmissa käyttämissämme suomenkielisissä lähteissä.

Vuosina 1960–1970 yhteiskunnassa tapahtuneiden rakennemuutoksien seurauksena sosiaalihuoltoa alettiin kehittää yhteisöllisemmäksi ja asiakaslähtoisemmäksi. Sen uutena tavoitteena nähtiin eriarvoisuuden poistaminen. Työntekijän nähtiin olevan asiakkaan puolella ja asiakasta varten, eikä häntä kontrolloimassa. Työn merkitys alettiin nähdä sosiaalisten ongelmien ratkaisun välineenä. Alettiin korostaa kansalaisten omaan ympäristöön ja elämään liittyvien vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä. (Juhila 2006: 39–41.) Näistä lähtökohdista nousee myös ajatus voimaantumisesta. Ajatus on yleistynyt käytössä 1980-luvulla ja kasvattanut siitä asti tasaisesti suosiotaan. Nykyisin voimaantumisesta puhutaan paljon työssä uupumisen ja jaksamisen yhteydessä, mutta myös hyvinvointiyhteiskunnan kehittämisen ja ongelmien ratkaisun yhteydessä. (Räsänen 2006: 75.)

Voimaantumisen käsite on monikulttuurisessa varhaisessa tuessa merkittävä. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen on yksilölle ja perheelle suuri prosessi. Maahanmuuttaja jättää taakseen oman maansa tutut tavat ja edessä on sopeutuminen uuden maan kulttuuriin, kieleen ja tapoihin. Voimaantumisen mahdollistumisen voidaan nähdä merkittävästi vaikuttavan siihen, kuinka hyvin maahanmuuttaja asettuu uuteen maahan ja pystyy

aloittamaan elämänsä siellä täysivaltaisena kansalaisena. (Alitolppa-Niitamo ym. 2005: 10, 39.)

Voimaantuminen tulee esille myös varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmässä, jossa kerrotaan kuinka asiakkaan toivotaan varhaisen tuen palvelut kokevan. Määritelmässä puhutaan elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistumisesta. Tavoitteena on tukea asiakkaan omien voimavarojen käyttöönottoa. Lisäksi asiakkaan tulisi kokea varhaisen tuen palvelut häntä itseään kunnioittavana, arvostavana ja ymmärtävänä. (Varhaisen tuen ohjausryhmä 2007.) Nämä kaikki ovat piirteitä, jotka voidaan yhdistää voimaantumiseen.

4.1 Yhteisöllisyys voimaantumisen tukena

Voimaantumisessa on kyse omien kokemusten kautta syntyvästä sisäisestä voiman tunteesta (Vilen – Leppämäki – Ekström 2008: 23–24). Se on yksilöstä itsestään lähtevä prosessi eikä voimaa voi antaa toiselle. Voimaantuminen on yhteydessä yksilön omiin näkemyksiin itsestään, luottamukseen mahdollisuuksistaan, omien päämäärien asettamiseen sekä omaan haluun toimia. Se on siis yhteydessä yksilön hyvinvointiin. Toisaalta voimaantumisen yhteydessä voidaan puhua myös laajemmin yhteisön hyvinvoinnista sillä yksilön hyvinvointi ja voimaantuminen on yhteydessä koko yhteisön hyvinvointiin ja voimaantumiseen. (Siitonen 1999: 117, 162.)

Vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa, olosuhteet ja muut sosiaaliset rakenteet vaikuttavat voimaantumiseen vaikka kyseessä onkin henkilökohtainen prosessi. Voimaa ei voi suoraan antaa toiselle, mutta voimaantumista voidaan pyrkiä tukemaan ottamalla siihen vaikuttavat tekijät huomioon ja tekemällä sen mahdollistavia ratkaisuja. (Siitonen 1999: 117.) Voidaan puhua myös ryhmien ja yhteisöjen voimaantumisesta, jolloin sosiaalisen ympäristön merkitys korostuu. Adamsin (2008: 17) määritelmä voimaantumiselle on yksilöiden, ryhmien tai yhteisöjen kyky ottaa vastuuta omasta elämästään ja saavuttaa tavoitteitaan. Kyseessä on prosessi, jonka avulla yksin ja yhteisesti kyetään auttamaan itseään ja muita parhaaseen mahdolliseen elämänlaatuun.

Asiakkaan täysivaltaiseen kansalaisuuteen tukeminen on osa kaikkea sosiaalialan työtä. Työntekijä on asiakkaan vertainen ja työ keskittyy voimaantumiseen ja täysivaltaisen kansalaisuuden rakentamiseen. Voimaantuminen edellyttää yksilön oman muutoksen

lisäksi vastaanottavaista yhteiskuntaa, kuten riittäviä palveluja, aineellisia resursseja ja työllistymismahdollisuuksia. Yhteisöihin kuuluminen, niissä toimiminen ja niiden kautta vaikuttaminen rakentavat kansalaisuutta ja osallisuutta sekä sitä kautta mahdollistavat voimaantumista. Yhteisökeskeinen ajattelu nähdään sosiaalialan kentällä tervetulleena yksilökeskeisen ajattelun ollessa yhteiskunnassa vallalla. (Juhila 2006: 122–123.) Kuntien ja yhteisöjen tulisiikin tukea ja auttaa perustamaan toimintaa, joka voimauttaa pieniä yhteisöjä, kuten naapurustotoimintaa. Ihmiset lähtevät helpommin omalla naapurustosaan toimiviin yhteisöllisiin ryhmiin, kuin kaukana sijaitseviin ja vieraisiin viranomais-ten järjestämiin ryhmiin. (Adams 2008: 156–157.)

Asiakkaan tieto ja ymmärrys omasta tilanteestaan ja ympäröivästä yhteiskunnassa toimivat voimaantumisen lähtökohtina. Työskentelyn tulisi perustua asiakkaan tietoon ja ymmärrykseen, jotta asiakkaan voimaantumiselle on edellytyksiä. Asiakas tietää parhaiten oman tilanteensa eli hän on oman elämänsä asiantuntija. Työntekijän antama tieto erilaisista mahdollisuuksista osaltaan mahdollistaa asiakkaan voimaantumista. Tieto siis lisää voimaantumisen valmiuksia. (Payne 2005: 59.) Kun yksilöt saadaan pohtimaan omaa tilannettaan ja tiedostamaan se, voidaan luoda mahdollisuudet voimaantumiselle. Tämä vaatii yksilöiden omaa ymmärrystä, eikä sitä voi ulkopuolinen selittää. (Adams 2008: 156–157.)

4.2 Elämänhallinta osana voimaantumista

Elämänhallinnan voidaan määritellä olevan sitä, että elämisen kannalta välttämättömät arkiset ja ajatukselliset asiat ovat järjestyksessä. Yksilö kokee elämänsä ja siihen liittyvien päätösten olevan omassa hallinnassaan. (Juhila 2006: 61.) Elämänhallinnan kokemus liittyy voimaantumiseen. Elämänhallinnalla tarkoitetaan yksilön uskoa siihen että, että hän voi vaikuttaa ympärillään tapahtuviin asioihin ja muuttaa olosuhteita itselleen suotuisammaksi. (Keltikangas-Järvinen 2008: 255.) Yksilön kokiessa osallisuutta yhteisöissä ja yhteiskunnassa, hän uskoo pystyvänsä myös vaikuttamaan siellä, joten elämänhallinnan voidaan nähdä yhdistyvän voimaantumisen kokemukseen.

Kokiessaan elämänhallintaa yksilö pystyy pyrkimään muutokseen sekä ulkoisissa että sisäisissä olosuhteissaan, jotka hän arvioi liian rasittaviksi tai voimavaransa ylittäviksi. Yksilö uskoo pystyvänsä omilla päätöksillään ja ratkaisuillaan vaikuttamaan omiin asioihinsa ja siihen mitä hänelle tapahtuu. Yksilö kykenee muuttamaan omaa suhtautumis-

taan ja pyrkimään konkreettisiin muutoksiin ympäröivissä olosuhteissa. Tämä tuo tunteen myös siitä että yksilö on itse vastuussa omasta elämästään. (Keltikangas-Järvinen 2008: 255.) Samankaltaiset määritelmät sopivat myös voimaantumisen kokemukseen.

Yksilö jolla on heikko elämäntilanne, uskoo että hänelle tapahtuvat asiat ovat sattumia, eivätkä seurausta hänen omista teoistaan. Hän on vain oman elämänsä tarkkailija. Elämäntilanne kehittyy lapsesta saakka, kasvatuksen syy-seuraus suhteissa ja esimerkiksi koulussa, ymmärtämällä arvosanojen olevan oman työskentelyn seurausta. Elämäntilannetta voi kuitenkin oppia myös aikuisuudessa. Elämäntilannetta käsiteltäessä on myös kritisoitu. On todettu ettei elämää voi hallita ja että korkea elämäntilannan tunne saattaa olla psyykkisesti ylivoimainen, kun yksilö tuntee olevansa itse vastuussa kaikesta. Elämäntilannan voidaan ajatella olevan myös määrätietoisuutta, tavoitteellisuutta, vastuuntuntoa, itsekontrollia ja tasapainoisuutta. (Keltikangas-Järvinen 2008: 255–257, 266–267.)

4.3 Voimaantumiseen vaikuttavat osaprosessit ja sitoutuminen

Siitonen (1999: 118–119) luokittelee voimaantumisen osaprosesseiksi päämäärät, kyky-uskomukset, kontekstiuskomukset ja emotiot. Ne ovat kaikki yhteydessä toisiinsa ja voivat myös vaikuttaa toisiinsa, mutta selkeitä syy-seuraussuhteita niiden väliltä ei pystytä erottamaan. Voimaantuminen ei ole yksisuuntainen vaan monitasoinen prosessi. Vaikka voimaantumisen prosessi voidaan teoriassa jakaa edellä mainittuihin osiin, eivät ne kuitenkaan ole yleispäteviä. Voimaantuminen on aina henkilökohtainen prosessi eivätkä kaikki tekijät vaikuta kaikkiin samalla lailla vaan niiden vaikutus riippuu aina yksilöstä itsestään ja tilanteesta. Ymmärtämällä osaprosessien merkitys voidaan vaikuttaa esimerkiksi asiakaskohtaamisten laatuun ja siihen kuinka ne mahdollistavat voimaantumisen tapahtumisen.

Päämäärät osaprosessiin kuuluu toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus ja arvot. Tavoitteet ja unelmat ovat voimaantumisen kannalta tärkeitä. Yksilön itse itselleen asettama päämäärä kannustaa pyrkimään välitavoitteisiin, jotka mahdollistavat lopullisen päämäärän saavuttamisen. Välitavoitteisiin pääseminen motivoi entisestään ja lisää yksilön voimavaroja. Voimaantumisen kannalta on merkittävää, että yksilöllä on mahdollisuus itse valita päämääränsä ja vaikuttaa niihin. Valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus ovat merkittäviä arvoja voimaantumisen prosessissa. (Siitonen 1999: 119–129.) Yksilö sitoutuu

ja motivoituu toimimaan tavoitteellisesti päämäärät saavuttaakseen vain silloin, kun päämäärät ovat hänen itsensä asettamia (Räsänen 2006: 114).

Kykyuskomuksiin kuuluu minäkäsitys, itseluottamus ja itsearvostus, tehokkuuskokemukset ja itsesäätely sekä vastuu (Siitonen 1999: 130). Ne yhdessä sisältävät yksilön käsityksen omista kyvyistään ja mahdollisuuksistaan saavuttaa päämääriä ja selvittää haasteista (Räsänen 2006: 118). Koska voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, on kykyuskomuksista nähtävissä selkeä yhteys voimaantumisprosessiin. Ne muodostavat yksilön käsityksen itsestään ja niihin kuuluu isona osana usko tai epäusko omiin mahdollisuuksiin. Se millainen käsitys yksilöllä on itsestään, vaikuttaa myös merkittävästi siihen millaisia odotuksia ja päämääriä hän asettaa tulevaisuudelle. (Siitonen 1999: 129 – 130.)

Konteksti muodostuu yksilön toimintaa ympäröivän ajan ja paikan kokonaisuudesta (Räsänen 2006: 124). Kontekstiuskomukset tarkoittavat yksilön käsitystä häntä ympäröivän kontekstin vaikutuksesta yksilön omaan toimintaan. Konteksti voidaan kokea joko myönteisesti yksilöä tukevana tai negatiivisena, toimintaa häiritsevänä. Voimaantumisprosessin kannalta merkittäviä kontekstiuskomuksia ovat hyväksyntä, arvostus, luottamus ja kunnioitus, ilmapiiri, toiminnanvapaus, autenttisuus ja yhteistoiminta, kollegiaalisuus sekä tasa-arvoisuus. Positiiviset kokemukset näiltä eri kontekstiuskomusten alueilta lisäävät yksilön voimaantumisen mahdollisuuksia. (Siitonen 1999: 142 -143.)

Emootiot ovat koko ajan osa yksilön elämää ja sosiaalisia suhteita. Usein niiden määrittellään tarkoittavan yleisesti tietoisia elämyksiä. Ne vaikuttavat yksilön toimintaan ja niitä syntyy kokoajan, kun yksilö arvioi tilanteita ja toimintaa itsensä kannalta. Emootioilla on selkeä yhteys siihen millaisia päämääriä yksilö itselleen asettaa, joten ne ovat vahvasti yhteydessä myös voimaantumiseen. (Räsänen 2006: 129 – 130.) Emootioiden kautta ihminen muodostaa kyky- ja kontekstiuskomuksensa. Niiden kautta yksilö tulkitsee myös vuorovaikutusta muiden kanssa. Voimaantumisprosessin kannalta merkittäviä emootioita ovat positiivinen lataus, toiveikkuus, onnistuminen ja epäonnistuminen sekä eettisyys. (Siitonen 1999: 152.)

Siitosen (1999: 159) mukaan voimaantuminen johtaa sitoutumiseen. Niin kuin voimaantuminen myös sitoutuminen on ihmisen sisällä tapahtuva asia. Sitoutumisessa on kyse tahdosta ja halusta eikä pelkkä velvollisuus riitä tuottamaan sitoutumista (Räsänen

2006: 116). Mitä vahvemmin yksilö on voimaantunut, sitä vahvemmin hän myös sitoutuu esimerkiksi asettamiinsa tavoitteisiin ja uskoo mahdollisuuksiinsa saavuttaa niitä. Jos voimaantumista ei kuitenkaan ole tapahtunut tai se on hyvin heikkoa, on myös yksilön sitoutuminen heikkoa. Voimaantumista ja sitoutumista ei pidä kuitenkaan ajatella toisistaan erillisinä vaan ne kulkevat limittäin toistensa kanssa ja selkeää rajaa niiden välille on mahdotonta tehdä. (Siitonen 1999: 159 -160.)

5 OSALLISUUDEN MERKITYS VARHAISESSA TUESSA

Voimaantunut ihminen tuntee itsensä hyödylliseksi, omaa hyvän itsetunnon ja hänellä on uskoa omiin mahdollisuuksiinsa myös tulevaisuudessa. Nämä ovat yksilössä itsessään tapahtuvia sisäisiä muutoksia, mutta samaan aikaan voimaantuminen vahvistaa myös yhteisöjä ja laajentaa niitä. Sillä on vaikutusta myös niihin jotka ovat jäämässä tai jääneet yhteisöjen reunoille. He saavat lisää mahdollisuuksia vertaistukeen ja yhdessä toimimiseen, kuten erilaisista näkemyksistä keskustelemiseen ja asioihin vaikuttamiseen. Voimaantuminen vaikuttaa parhaillaan yksilön lisäksi myös koko yhteisöön. Voimaantumisprosessi täytyy käsittää myös sosiaalisella tasolla, henkilökohtaisen voimaantumisen lisäksi, jotta sen yhteydessä voidaan puhua osallisuudesta ja tasa-arvoisuudesta. (Adams 2008: 197–198.)

Osallisuuden käsitteen valitsimme osaksi opinnäytetyömme teoriaa, koska varhaisen tuen tarkoituksena on vahvistaa perheen omaa osallisuutta yhteiskuntaan siten, ettei palvelua enää tarvittaisi. Osallisuus on näin ollen merkittävä tekijä varhaisessa tuessa. Niin kuin voimaantuminenkin myös osallisuus on selkeästi yhdistettävissä määritelmään kuinka asiakkaan tulisi kokea varhaisen tuen palvelut. Asiakkaan tulisi kokea suhde työntekijään luottamuksellisena ja tasa-arvoisena. Osallisuuden näkökulmasta varhaisessa tuessa merkittäviä ovat ajatus kumppanuudesta ja dialogisuudesta. Elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistumista tukemalla tuetaan myös asiakkaan osallisuuden vahvistumista. (Varhaisen tuen ohjausryhmä 2007.)

Osallisuudella tarkoitetaan yksilöiden ja ryhmien mahdollisuuksia vaikuttaa elinympäristönsä ja yhteiskunnan päätöksentekoon sekä kehittämiseen. Osallisuus on yksi hyvän elämän perusedellytyksiä. Sitä voidaan selittää monelta eri näkökannalta. Yhden tulkinnan mukaan osallisuudessa on kyse syvällisestä, identiteettiin ulottuvasta jäsenyyden kokemuksesta yhteisössä ja mahdollisuudesta olla rakentavasti mukana yhteisön pää-

töksenteossa ja toiminnassa. Se tarkoittaa siis mukana olon ja kuulumisen tunnetta. Ihminen on perimmältään sosiaalinen olento ja haluaa kuulua, olla mukana ja kokea osallisuutta. (Harju 2004.) Osallisuus mainitaan useassa kohtaa myös Suomen lain säännössä. Perustuslaissa osallisuus määritellään seuraavasti:

- Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/73 § 2).
- Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/73 § 14).

Sekä kuntalaissa seuraavasti:

- Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. (Kuntalaki 17.3.1995/365 § 27).

Yksilö voi kokea olevansa osallinen omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa tekemällä työtä, harrastamalla, vaikuttamalla ja osallistumalla. Yksilö saa näin kokemuksen, että hän on osa yhteisöä ja pystyy vaikuttamaan omilla päätöksillään omaan elämäänsä yhteisössä ja osaltaan myös yhteisön elämään. Yksilön tulee olla omakohtaisesti sitoutunut yhteisöön, josta nousee vaikuttamista ja vastuun kantamista. Osallisuuden lähtökohtana voidaan pitää yhteisen tietämyksen jakamista. Tämän tulkinnan mukaan osallisuus on vaativampaa kuin osallistuminen, sillä se vaatii aktiivisuutta ja sitoutumista. (Harju 2004.) Myös Adams (2008: 31) erottaa osallisuuden yleisestä osallistumisesta määrittelemällä osallisuuden sellaiseksi osallistumisen muodoksi, jossa yksilöllä itsellään on aktiivinen rooli, valinnan mahdollisuus ja hän osallistuu ja vaikuttaa merkittävästi päätöksentekoon. Osallisuus näin ollen on voimaannuttavaa, kun taas osallistuminen voi olla myös näennäistä ja tehotonta.

Osallistuminen ei siis vielä itsessään mahdollista voimaantumista vaan saattaa jopa olla sen esteenä. Asiakastilanteissa näin voi käydä jos työtä tehdään voimakkaasti työntekijälähtöisesti. Vaikka asiakas osallistuisi tilanteisiin, joissa päätöksiä tehdään, voi kokemus olla negatiivinen jos vastakkain ovat valtaansa käyttävä työntekijä ja voimaton asiakas. (Adams 2008: 39.) Pelkkä oikeus osallistumiseen ei riitä takaamaan osallisuutta, jos yksilöllä ei ole siihen tarvittavia taitoja ja mahdollisuuksia (Niiranen 2002: 75). On tärkeää mahdollistaa asiakkaan aito osallisuus varmistamalla asiakkaan näkemysten kuuleminen, niiden huomioon ottaminen ja tämän käytännössä näkyminen asiakkaan kanssa toimittaessa. Asiakkaan omia vaikutusmahdollisuuksia lisäämällä ja asiakkuuden

kautta muodostuvan roolin merkitystä laajentamalla, voidaan asiakastilanteissa mahdollistaa osallisuus, joka voi merkittävästi vaikuttaa asiakkaan voimaantumiseen. (Adams 2008: 39.) Tällaista työskentelytapaa kutsutaan asiakaslähtöiseksi (Juhila 2006: 249–250).

Osallisuuden vastaparina voidaan nähdä osattomuus. Yksilö voi kokea osattomuuden tunteen jäädessään paitsi jostain yhteiskunnassa tärkeänä pidetystä asiasta, kuten sosiaalisista suhteista, työmarkkinoista, taloudesta tai yhteiskunnan demokraattisesta järjestelmästä. Esimerkiksi yhteiskunnan toiminnasta syrjäytyneet saattavat helposti jäädä paitsi osallisuuden tunteesta. He ovat ajautuneet tilanteeseen johon eivät voi itse vaikuttaa, joten osallisuuden tunnetta ei synny. He voivat kokea olevansa ulkopuolisia ilman omaa tahtoaan. Osattomuus voi olla ihmiselle lamauttava, jopa traumatisoiva kokemus. (Harju 2004.)

Työntekijän on tärkeää tunnistaa ne kansalaisryhmät ja yksilöt, joiden mahdollisuudet osallisuuteen jäävät puutteelliseksi. Maahanmuuttajat voivat olla tällainen ryhmä. Heidän kansalaisoikeutensa haavoittuvat helposti, koska ryhmältä ei välttämättä löydy vaikuttamiseen tarvittavaa poliittista tai taloudellista vaikutusvaltaa. Kansalaisilla joiden yhteiskunnallinen asema on heikko, on heikommat mahdollisuudet myös vapauksiin ja valintojen tekemiseen. Siksi asiakastilanteissa on tärkeää tukea yksilön osallisuuden kokemuksia ja kuulluksi tulemistä. Pienetkin kokemukset osallisuudesta vahvistavat kokemusta tasa-arvoisesta kansalaisuudesta ja tukevat voimaantumista. (Niiranen 2002: 63, 73.)

6 ARVIONTI

Arvioinnilla ja tutkimuksella on paljon samoja piirteitä. Kuten tutkimus myös arviointi vaatii tarkkaan mietittyä tutkimussuunnitelmaa, havaintoaineiston keräämistä ja sen analysointia sekä tulkintaa. Tutkimuksessa on perinteisesti kyse kuvaamisesta, selittämisestä tai ymmärtämisestä ja sillä pyritään yleistettävään tietoon. Arviointi taas käsittelee aina myös arvon määrittämisen ja sen tuottama tieto on usein kohteeseen rajoittuvaa ja ainutkertaista. (Robson 2001: 25.) Arvioinnin tavoitteena on yleisesti ymmärryksen ja tiedon lisääminen niin, että arvioinnin avulla voidaan parantaa toimintaa. Sosiaalialalla arviointia käytetään yleisesti tuotetun palvelun, innovaation, ohjelman tai projektin organisointiin sekä mittamaan toiminnan tuloksellisuutta. (Nyqvist 2003.)

Erilaisia arviointeja voidaan tyypitellä monella eri tavalla. Yksi yleinen tapa on luokitella arvioinnit kahteen ryhmään: formatiivisiin ja summatiivisiin arviointeihin. Opinnäytetyömme on lähinnä formatiivista arviointia. Formattiivisen arvioinnin tarkoituksena on kehittää arvioitavaa toimintaa. Tätä arviointityyppiä käytetään usein uusissa projekteissa, jolloin formatiivisen arvioinnin avulla voidaan muokata toimintaa projektin tavoitteita vastaaviksi. (Robson 2001: 80–81.) Arviointimme kohteena ei ole perinteiseen tapaan varhaisen tuen arvon tai ansion määrittäminen, vaan opinnäytetyömme arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämisen prosessia.

6.1 BIKVA

Opinnäytetyössä käytämme BIKVA-arviointimenetelmää. BIKVA-malli on kehitetty Tanskassa ja se tulee sanoista ”Brygerinddragelse I KVA litetsvurdering”. Suomeksi se tarkoittaa ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Sen on kehittänyt Hanna Kathrine Krogsrup 1990 -luvulla. Mallia on Suomessa käytetty enimmäkseen projektien arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Kokemukset sen käytöstä ovat olleet enimmäkseen positiivisia. (Högnabba 2008: 10.)

Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset palveluista ovat BIKVA-mallin lähtökohta. Palveluita kehitettäessä on tärkeää kuulla eri asiakasryhmiä, ja tätä tarvetta BIKVA palvelee. On tärkeää saada tietoa siitä, kuinka asiakkaat kokevat heille suunnatut palvelut. Menetelmän ajatus on osallistaa asiakkaat mukaan palveluiden arviointiin ja luoda entistä tiiviimpi yhteys asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Arviointi lähtee asiakkaista ja heidän tärkeäksi kokemistaan teemoista. Menetelmä itsessään on oppimisprosessi, jonka lähtökohtana on yhteisen todellisuuden rakentaminen. (Högnabba 2008: 10.)

Högnabba (2008: 21–23, 30–31) on tehnyt BIKVA-arviointimenetelmän vaikutuksia tutkineen lisensiaattityön. Sen mukaan useimmissa tutkimukseen osallistuneissa työyhteisöissä työntekijät kertoivat sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokeneen voimaantumisen ja oppimisen prosesseja BIKVA-mallin käytön aikana ja sen jälkeen. Useimmat työntekijät kokivat että BIKVA on hyvä ja toimiva asiakasosallisuuden lisääjä monessa tapauksessa, hajontaa kuitenkin löytyi. Työntekijöiden yleinen näkemys on, että asiakkaat haluavat vaikuttaa heille sekä yhteisölle tärkeisiin asioihin.

Asiakkaan osallisuus voidaan jakaa kahteen määritelmään: asiakkaan osallistuminen omien asioidensa ja palveluidensa suunnitteluun, saamiseen ja arviointiin sekä asiakkaan osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yleisellä yhteiskunnallisella tasolla (Cowden – Singh 2007: 14–15). Jako voidaan nähdä yleisenä, mutta toimivana, kun määritellään asiakkaan osallisuutta perustyon arviointiin. Määritelmät eivät sulje toisiaan pois, vaan enemmänkin tukevat toisiaan. (Högnabba 2008: 28.) BIKVA-mallissa asiakkaat eivät ole ainoastaan asiakkaita, vaan myös kansalaisia ja kuntalaisia. Julkisen sektorin palveluiden tarkoitus ei ole palvella vain asiakasta, vaan myös ympäröivää yhteiskuntaa ja kuntalaisia. Siksi on tärkeää, että myös kuntalaisilla on oikeus käyttää ja arvioida julkisen sektorin eri palveluita tarvittaessa. Yhteiskunnallinen tilanne tulee näkyviin yksittäisten ihmisten elämäntilanteista. (Högnabba 2008:15.)

6.2 BIKVA-mallin toteutus

BIKVA kostuu neljästä vaiheesta: asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden, johtohenkilöiden ja poliittisten päättäjien haastatteluista ja keskusteluista. BIKVA-mallin ensimmäisessä vaiheessa haastatellaan asiakkaita. Menetelmässä suositaan ryhmähaastatteluja. (Högnabba 2008: 11 -12.) Opinnäytetyössämme otamme huomioon asiakasryhmän erityislaatuisuuden kieli- ja kulttuuritaustan erilaisuuden suhteen toteuttamalla asiakashaastattelut yksilöhaastatteluina.

Asiakkaiden haastatteluista esiin nousseet teemat ja asiakkailta saatu palaute esitellään keskustelutilaisuudessa työntekijöille. Ennen keskustelutilaisuutta asiakkailta saadut haastattelut puretaan ja kootaan palautteeksi, ja avaukseksi keskustelulle. Työntekijöiden ryhmäkeskustelun tavoite on pohtia mihin asiakkaiden arviot työntekijöiden mielestä perustuvat ja saada heidät pohtimaan omaa toimintaansa. Tarkoitus on pohtia yhdessä syitä ongelmiin ja mahdollisia käytännön parannusehdotuksia. Tämän jälkeen analysoidaan ja kootaan keskustelusta saatu materiaali samoin kuin ensimmäisen haastattelun jälkeen. (Högnabba 2008: 12.)

BIKVA-mallin kolmannessa vaiheessa keskustelutilaisuus järjestetään johtohenkilöille, joiden kanssa keskustelua käydään asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden antaman palautteen perusteella. Ihanteena BIKVA-mallissa olisi koota ja arvioida kaikki saatu tieto ja viedä ne poliittisille päättäjille. Saatujen tietojen perusteella olisi tarkoitus pohtia konk-

reettisiä ehdotuksia palveluiden kehittämiseksi. (Högnabba 2008: 13) Opinnäytetyösämme toteutamme ajan ja resurssien rajallisuuden vuoksi kaksi ensimmäistä vaihetta BIKVA-mallista.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Arviointitehtävä

Arviointitehtävänä on selvittää monikulttuuristen asiakkaiden kokemuksia Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaalihoitojen palveluista. BIKVA-mallin avulla koetamme löytää mahdollisia keinoja näiden palveluiden kehittämiseen, jotta ne entistä paremmin palvelisivat monikulttuuristen asiakkaiden tarpeita. Opinnäytetyömme arviointikysymys on: Miten varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmä, siitä millainen asiakkaan kokemus palvelusta tulisi olla, toteutuu monikulttuurisessa työssä?

Tehty -hankkeen varhaisen tuen ohjausryhmän mukaan työn tulisi asiakkaan kokemana olla luottamuksellista ja dialogista, toteutua asiakkaan ehdoilla asiakkaan arjessa ja olla asiakasta kunnioittavaa ja arvostavaa. Asiakkaan kohtaamisessa tulisi korostua eettisyys, kumppanuus ja hänen ymmärtämisensä. Varhaisen tuen tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallinnan ja voimavarojen vahvistumista ja käyttöönottoa. Palveluihin tulisi olla matala kynnyks eli niiden pitäisi olla helposti asiakkaan saatavilla. (Varhaisen tuen ohjausryhmä 2007.) Näiden asioiden toteutumista arvioimme tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyömme toteutamme metodologisesti arviointitutkimuksena. Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa esimerkiksi siitä minkälaiset palvelut toimivat hyvin ja mitkä palvelut ovat vaikuttavia. Tavoitteena arvioinnille on parantaa palveluiden toimintaa ja lisätä niiden vaikuttavuutta. (Arviointi 2009.)

Pyrimme saamaan selville kehitysideoita, joiden avulla palveluita voidaan kehittää ja asiakkaiden osallisuutta lisätä. Opinnäytetyömme tavoite on auttaa Osmos-hanketta pääsemään tavoitteeseensa monikulttuuristen sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Hanke on syntynyt tarpeesta kehittää monikulttuurista työtä vahvasti monikulttuurisella ja lapsirikkaalla Itäisellä alueella. Alueella on erityisesti tarvetta varhaisen tuen kehittämiseen monikulttuuristen perheiden hyvinvointia ja toimintakykyä tukevammaksi. Tarvetta on

monikulttuuristen asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen sekä sosiaalipalveluja tarjoavien työntekijöiden kulttuurisensitiivisen työotteen tukemiseen. Tavoitteena hankkeessa on monikulttuurisen ammattitaidon kehittäminen sekä työkentällä että ammattikorkeakoulun opetuksessa. (Osmos 2009.)

7.2 Asiakashaastatteluiden toteutus

Saimme tarvittavan tutkimusluvan sosiaalivirastolta 23.3.2009, jonka jälkeen aloimme etsiä mahdollisia haastateltavia opinnäytetyöhömmme. Olimme yhteydessä sähköpostitse Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaaliohjaajiin, joita on yhteensä yhdeksän. Saman viestin välitimme myös perhetyö päivähoitossa – hankkeen kahdelle sosiaaliohjaajalle sekä venäjänkielisten perheiden sosiaaliohjaajalle, jotka työskentelevät myös monikulttuuristen asiakkaiden kanssa. Olimme päätyneet tähän yhteydenottotapaan keskusteltuamme varhaisen tuen johtavan ohjaajan kanssa. Kysyimme sosiaaliohjaajilta olisiko heillä asiakkaita, joilta voisimme saada haastattelun opinnäytetyöhömmme. Samalla sosiaaliohjaajat saivat myös tiedon opinnäytetyöstämme jo ennen sen toteutuksen alkua.

Ehdoiksi haastateltaville asiakkaille laitoimme asiakkaan suomen tai englannin kielen taidon, koska meillä ei ollut mahdollisuutta tulkin käyttöön haastattelutilanteissa. Ehtona oli myös, että sosiaaliohjaaja oli tavannut asiakasta vähintään kolme kertaa, jotta asiakkaalle oli ehtinyt muodostua käsitys varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta. Toivoimme haastatteluihin myös asiakkaita, joiden asiakkuus oli jo päättynyt. Ehtona oli, ettei päättymisestä olisi kulunut kauempaa kuin puoli vuotta, jotta työskentelyn pääkohdat olisivat asiakkaalla yhä mielessä. Olimme kuitenkin valmiita joustamaan näistä ehdoista, jos sopivia asiakkaita niillä ei löytyisi. Ehdot saattoivat kuitenkin rajoittaa haastateltavien asiakkaiden löytymistä, etenkin ehto suomen tai englannin kielen taidosta. Sosiaaliohjaajilta saamiemme tietojen mukaan harvat monikulttuurisista asiakkaista hallitsevat suomen tai englannin kielen riittävän hyvin. Rajoitusten vuoksi pohdimme mahdollisuutta laajentaa haastatteluitamme myös Helsingin muiden alueiden varhaisen tuen sosiaaliohjaukseen, mutta luovuimme ajatuksesta, koska tutkimuslupamme on saatu vain Itäisen perhekeskuksen alueelle.

Saimme seitsemältä sosiaaliohjaajalta vastauksen ettei heillä ole opinnäytetyöhömmme sopivia asiakkaita. Neljä sosiaaliohjaajaa ilmoitti heillä mahdollisesti olevan asiakkaita,

jotka sopisivat haastateltaviksi työhömmе. Pyysimme näitä sosiaalihjaajia kysymään asiakkailta suostumusta yhteystietojen luovuttamiseen meille. Saimme kolmen asiakkaan yhteystiedot alkukesästä 2010 ja kaksi haastattelua toteutimme kesäkuussa. Kolmanteen asiakkaaseen, jonka yhteystiedot saimme, emme kesän aikana saaneet yhteyttä. Tämä johtui monista tekijöistä kuten asiakkaan ja sosiaalihjaajan kesälomista sekä asiakkaan puhelinnumeron vaihtumisesta.

Saimme tähän asiakkaaseen yhteyden syksyllä 2010 ja sovimme tapaamisen hänen kotiinsa, mutta meille epäselvästä syystä emme tavoittaneet häntä tapaamisajankohtana. Myöhemmin koetimme sopia uutta tapaamisajankohtaa, mutta asiakas ilmaisi olevansa kiireinen eikä haastattelu hänen kanssaan näin ollen onnistunut. Syksyllä saimme vielä yhden asiakkaan yhteystiedot, jonka kanssa saimme järjestettyä haastattelun. Lisäksi venäjänkielisestä varhaisen tuen sosiaalihjauksesta haastateltaviksi suostui kaksi asiakasta, jotka kommunikoivat ainoastaan venäjän kielellä, eli jouduimme käyttämään asiakkaiden omaa sosiaalihjaajaa tulkkina. Tämä saattoi vaikuttaa asiakkaiden vastauksiin heidän työskentelystään sosiaalihjaajan kanssa.

Yhteensä saimme siis työhömmе haastateltavaksi viisi monikulttuurista asiakasta, jotka olivat kaikki naisia. Haastateltavat olivat kotoisin neljästä eri maasta. Yksi oli ollut Suomessa noin 3 vuotta ja muut 8 – 10 vuotta. Haastateltavista neljä oli yksinhuoltajia. Heistä kolme kertoi olevansa eronnut suomalaisesta miehestä. Yksi haastateltavista oli naimisissa, mutta hänen miehensä on ollut pitkiä aikoja ulkomailla. Kahdella haastateltavista on päiväkotikäisiä lapsia, kahdella ala-kouluikäisiä lapsia ja yhdellä yläkouluikäinen lapsi. Kolmella haastateltavista on yksi lapsi ja kahdella kaksi lasta.

Haastatteluihin ja niiden käyttöön työssämme pyysimme kirjalliset luvat asiakkailta. Laadimme suostumuslomakkeen (liite 3), jossa kerrottiin opinnäytetyöstämme, sen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä siitä mihin opinnäytetyöstämme saatavia tietoja käytetään. Lomakkeessa painotimme yksityisyyden turvaamista ja vapaaehtoisuutta. Se sisälsi tiedon myös haastattelun nauhoituksesta ja litteroinnista sekä siitä kenellä on mahdollisuus nähdä litteroitu haastattelu. Lomakkeeseen pyysimme haastateltavan allekirjoituksen suostumuksen merkiksi. Näin saimme valinnaisuuteen ja tietoon perustuvat suostumukset haastatteluillemme. Jokainen asiakas sai kaksi lomaketta, joista toinen palautettiin meille allekirjoitettuna ja toinen jäi heille itselleen. Lomaketta laatiessamme otimme huomioon kohderyhmän ja laadimme asiakkaille suunnatun lomakkeen sekä

suomeksi että englanniksi. Koska kumpikaan näistä kielistä ei ollut haastateltaviemme äidinkieli, pyrimme pitämään lomakkeen tekstin mahdollisimman yksinkertaisena. (vrt. Robson 2001: 49–50.)

Suoritimme haastattelut yksilöhaastatteluina, sillä haastateltavat puhuivat eritasoisesti suomea ja englantia ja kaksi haastateltavista puhui ainoastaan venäjää. Haastattelutilanteissa käyttäydyimme haastateltavia kohtaan kunnioittavasti, ystävällisesti ja empaattisesti, eettisten sääntöjen ja hyvien tapojen mukaisesti. (vrt. Robson 2001: 50–54.) Annoimme haastateltavien omille tunnoille ja palautteelle tilaa varsinaisen haastattelun päätyttyä varaamalla aikaa vapaalle keskustelulle ja kommenteille. Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että haastateltava tuntee tilanteessa olonsa mukavaksi. Tähän vaikuttaa esimerkiksi paikka, jossa haastattelu pidetään. (Krogstrup 2004: 26.) Siksi annoimme haastateltavien itse päättää paikat, jossa haastattelut pidimme. Kaksi haastattelusta toteutettiin asiakkaiden kotona, yksi haastattelu puistossa ja kaksi varhaisen tuen sosiaaliohjaajan työhuoneella. Kahdessa haastattelussa haastattelupaikassa oli taustamusiikkia, joka hetkittäin vaikeutti haastattelunauhan kuuntelua litteroidessa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista puoleentoista tuntiin riippuen asiakkaasta.

Robson (2001: 54 - 55) pohtii yksityisyyden kunnioittamisen vaikeutta haastattelutilanteissa erityisesti silloin kun haastateltavat kuuluvat johonkin toiseen ryhmään esimerkiksi kulttuurillisesti. Jos haastattelijä itse ei ole täysin tietoinen haastateltavan arvoista, tavoista ja kunnioituksista, voi haastattelijä tahtomattaan ja vahingossa loukata haastateltavaa. Haastatteluja tehdessämme pidimme tämän mielessä. Kysymysten muotoilussa kiinnitimme huomiota kulttuurillisiin eroihin, jotta emme loukkaisi haastateltavaa ja hänen yksityisyyttään keskustelussa. Yksityisyyden säilyttämiseksi emme halunneet asiakkailta tietoomme mitään sellaisia henkilötietoja, joiden avulla heidät voitaisiin tunnistaa.

7.3 Työntekijöiden haastattelun toteutus

Toteutimme työntekijöiden haastattelun ryhmässä. Aikaa olimme varanneet keskustelulle kaksi tuntia ja haastattelu pidettiin Itäisen perhekeskuksen kokoustilassa Itäkeskuksessa. Työntekijöiden kiireisistä aikatauluista johtuen osallistumaan pääsi viisi sosiaaliohjaajaa, joista kaikki eivät pystyneet olemaan paikalla koko aikaa. Olimme kutsuneet haastattelutilaisuuteen kaikki Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaaliohjaajat emme-

kä ainoastaan niitä, joilta haastateltavat asiakkaat olivat ohjautuneet. Koska kaikki sosiaaliohjaajat tekevät samankaltaista työtä, uskoimme kaikilla olevan sanottavaa käsiteltäviin aiheisiin. Paikalla päässeistä työntekijöistä, yhden sosiaaliohjaajan asiakas oli osallistunut haastatteluihimme.

Myös työntekijöiden haastatteluun pyysimme tilaisuuden alussa luvan kirjallisella lomakkeella (liite 4). Lomake käsitti samat asiat kuin asiakkaille suunnattu suostumuslomake, jota käsiteltiin aikaisemmassa kappaleessa. Annoimme jokaiselle haastatteluun osallistuvalla sosiaaliohjaajalla kaksi lomaketta, joista toinen palautettiin meille allekirjoitettuna ja toinen jäi heille itselleen.

Esitimme asiakashaastattelun materiaalin teemoittain, jotta saisimme mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kerrottua asiakkaiden kokemuksia työntekijöille. Teemat olivat samat kuin asiakashaastatteluissa. Emme halunneet oman tulkintamme tulevan esiin asiakkaiden kokemuksissa, joten kokosimme keskustelu aineiston mahdollisimman suoraan haastatteluista. Alustimme keskustelua kertomalla asiakkaiden kokemuksista ja esitimme kysymyksiä joilla saimme keskustelua avatuksi. Kysymykset näytimme PowerPoint-esityksenä, jotta työntekijät saivat rauhassa pohtia aihetta ja keskustelu pysyisi aiheessa. Tilaisuuden tarkoituksena oli keskustella mihin asiakkaiden arviot koetusta palvelusta perustuvat ja onko palvelussa monikulttuuristen asiakkaiden kohdalla parannettavaa. Pyysimme keskustelun lopuksi palautetta ja kokemuksia tilaisuudesta.

7.4 Teemat asiakashaastatteluille

Haastattelumuodoksi valitsimme teemahaastattelun. Teemahaastattelussa aihepiirit on ennalta määrätty ja ne rytmittävät haastattelun kulkua. Haastattelijan on varmistettava että kaikki teema-alueet tulee käytyä läpi, mutta teemojen läpikäynnin järjestys ja laajuus eivät ole ennalta määrättyjä. Valitsimme teemahaastattelun koska tällöin vastaaja pääsee puhumaan niin vapaasti, että voidaan katsoa puheen edustavan vapaata puhetta, josta saamme opinnäytetyöhömme kokemuksellista tuotosta. Teemat kuitenkin takaavat että saamme tietoa niistä aiheista joihin arviointimme keskitämme. (vrt. Eskola - Suoranta 1999: 86 – 87.) Asiakashaastattelujemme teemat muodostimme aikaisemmin esitelmämme varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmän pohjalta, joka määrittelee milaista varhaisen tuen tulisi olla asiakkaan kokemana. Asiakashaastattelujen teemat ovat

matala kynnys, asiakkaan ja työntekijän välinen suhde sekä elämänhallinta ja voimaantuminen.

Matala kynnys – teeman avulla pyrimme selvittämään onko asiakas kokenut varhaisen tuen palvelun helposti löydettäväksi ja lähestyttäväksi. Tätä lähestymme selvittämällä kuinka asiakas on löytänyt varhaisen tuen palvelut ja miltä palvelun aloittaminen on tuntunut varsinkin jos asiakkaalla ei omasta kotimaastaan ole kokemusta varhaisen tuen kaltaisesta palvelusta. Pyrimme selvittämään myös millaisia odotuksia asiakkaalla oli palvelusta ennen sen aloittamista.

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde – teeman kautta koetamme löytää tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen luottamuksesta, dialogisuudesta, kunnioituksesta ja arvostuksesta. Pyrimme saamaan selville millaiset tekijät asiakkaan kohtaamisessa vaikuttavat eettisyyden, kumppanuuden ja asiakkaan ymmärtämisen toteutumiseen. Haluamme tietää onko toiminta ollut asiakasta osallistavaa ja onko asiakas kokenut, että hän on pystynyt keskustelemaan työntekijän kanssa haluamistaan asioista. Kiinnitämme huomioita siihen millaiset asiat tähän vaikuttavat. Koska kyseessä ovat monikulttuuriset asiakkaat, vaikuttavat myös kieli ja kulttuurintuntemus keskeisesti asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen.

Elämänhallinta ja voimaantuminen – teemaan avulla selvitämme kuinka asiakkaan voimaantuminen mahdollistuu käytännön työssä ja mitkä tekijät ovat tärkeitä asiakkaan elämänhallinnan ja voimaantumisen tukemisessa. Tähän vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan kokemus omista mahdollisuuksistaan vaikuttaa palvelussa ja se onko palvelu vastannut asiakkaan tarpeita. Selvitämme myös millaisia muutoksia asiakkaiden elämässä on tapahtunut varhaisen tuen aikana.

7.5 Analysoinnin toteutus

Pyrimme nostamaan aineistosta arviointikysymystämme koskevia teemoja, jotka esitimme edellisessä kappaleessa. Halusimme saada tekstiaineistosta esiin erilaisia vastauksia ja tuloksia arvioitaviin teemoihin. Tavoitteenamme oli löytää aineistosta käytännön vastauksia, siksi valitsimme analyysi menetelmäksi teemoittelun. Teemoittelun valinta tuntui luontevimmalta myös siitä syystä että haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. (vrt. Eskola – Suoranta 1999: 175–180.) Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston

ryhmittelyä ja pilkkomista aihepiirien mukaan (Saaranen-Kauppinen – Puusniekka 2006).

Aloitimme aineiston analyysin litteroimalla nauhoitetun aineiston kirjalliseen muotoon, jota viidestä asiakashaastattelusta kertyi 41 sivua, fonttikoolla 12 ja rivivälillä yksi. Litterointi vaiheessa haastatteluissa ilmenneet nimet ja muut tunnistetiedot häivytettiin. Koodasimme litteroidun aineiston analyysin helpottamiseksi ja haastateltavien anonymiteetin varmistamiseksi otimme käyttöön henkilökoodit (A1-A5). Aineiston säilytyksen luotettavuuden ja turvallisuuden huolehdimme säilyttämällä aineistoja salasanan takana yksityisillä tai oppilaitoksen tietokoneilla.

Luimme aineiston useaan kertaan, jotta saimme siitä kattavan kokonaiskuvan. Jaottelimme aineiston teemojen matala kynnyksellä, työntekijän ja asiakkaan välinen suhde sekä elämänhallinta ja voimaantuminen mukaan. Teemojen määrittelyssä käytimme apuna alkuperäisiä haastatteluteemoja, koska haastattelut selkeästi noudattivat niitä. Pyrimme purkamaan ja analysoimaan aineistoa osa kerrallaan. Tavoitteena oli löytää aineistosta kaikki teemaan liittyvä tieto, sekä erot että yhtäläisyydet.

Merkitsimme tekstiin värikoodeilla kohdat, joissa teemoja käsiteltiin. Kun aineisto oli värikoodattu pääteemoittain, muodostimme niiden alle alateemoja. Esimerkiksi voimaantuminen ja elämänhallinta – teeman alle löysimme alateemat integroituminen yhteiskuntaan, avun saanti koko perheelle, vaikuttaminen itseä koskeviin päätöksiin, oikea-aikaisen ja oikeanlaisen avun saaminen, työntekijän lähteminen asiointiavuksi, omien oikeuksien oppiminen, muutos elämässä ja elämän hallinnan vahvistuminen. Alateemat muodostuivat yhtäläisyyksistä aineistossa, asioita joita esiintyi useissa haastatteluissa. Palasimme analyysiä tehdessä välillä alkuperäiseen aineistoon, turvataksemme tiedon oikeellisuuden ja varmistaaksemme ettei tekstin sisältämä sanoma muutu analyysin aikana.

Keräsimme erilliseen dokumenttiin haastatteluista nousseita kommentteja ja asioita alateemojen mukaisesti. Näin saimme samalla tiivistettyä materiaalia. Asioiden yhteen dokumenttiin kerääminen helpotti aineiston hahmottamista ja tulosten kokoamista. Jokaisen kommentin ja tekstikatkelman perään merkitsimme henkilökoodin, joka pysyi katkelman mukana koko analyysin ajan. Henkilökoodin mukana kuljettaminen mahdollisti asian ja asiasisällön tarkastamisen analyysin myöhemmissä vaiheissa.

Asiakashaastatteluiden perusteella kokosimme arvioinnin kannalta oleelliset asiat ja asiakkaiden palautteet kenttätöntekijöille. Kokosimme arvioinnin teemojen mukaan kerrottaviksi tekstejä, jotka esittelimme suullisesti työntekijäkeskustelussa. Jokaisesta teemasta olimme laatineet aineistolähtöisesti keskustelua avaavia kysymyksiä, kuten mistä luulette tämän johtuvan tai miten tätä voitaisiin parantaa. Pohdimme keskustelussa myös miten asioihin saataisiin muutosta päättäjien ja esimiesten tasolta.

Työntekijäkeskustelusta litteroitua materiaalia saatiin 20 sivua fonttikoolla 12 ja rivivälillä yksi. Tämän keskustelun analysoimme samalla tavoin kun asiakashaastatteluiden tuotokset. Poistimme myös työntekijöiden keskusteluaineistosta kaikki tunnistetiedot ja koodasimme sen henkilö koodeilla T1-T5 anonymiteetin turvaamiseksi.

Esitämme tulostemme tueksi sitaatteja aineistosta, antaaksemme havainnollistavia esimerkkejä, todistaaksemme aineiston todellisuutta ja todentaaksemme analyysin ja johtopäätösten paikkaansa pitävyyttä. Sitaateista olemme poistaneet turhia täytesanoja selkiyttääksemme niitä. Huolehdimme kuitenkin ettei sitaattien sanoma muutu. Kohdat joissa olemme katkaisseet sitaatteja, lyhentääksemme niitä, on merkitty kolmella pisteellä.

8 HAASTATTELUIDEN ANALYSOINNIN TULOKSET

8.1 Taustatietoja

Kaksi viidestä haastateltavastamme kävi säännöllisesti töissä, heistä toinen kertoi työpaikan olevan vakituinen. Kolme muuta haastateltavaa olivat tällä hetkellä työttömiä, mutta yksi teki satunnaisesti keikkatöitä ja toinen opiskeli suomen kieltä. Vain yksi haastateltavista ei ollut työskennellyt Suomessa.

Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat käyttäneet jonkin verran sosiaaliaseman palveluja. Toimeentulotukea kertoi saavansa haastateltavista kolme. Neljän lapset olivat päiväkodissa. Kaksi haastateltavaa kertoi käyttävänsä leikkipuiston palveluja toisinaan. Kaksi oli myös ollut lastensuojelun asiakkaana. Muita haastatteluissa ilmi tulleita palveluita olivat A-klinikka, Monikulttuurinen psykososiaalipedagoginen keskus, maahanmuuttajille suunnattu projekti, perheneuvola, työvoimatoimisto, perheoikeudelliset asiat, Talous- ja velkaneuvonta ja välitystili. Osa näistä palveluista oli löydetty varhaisen tuen

kautta. Haastateltavilla ei ollut selkeää tietoa siitä mitä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan, joten he eivät välttämättä osanneet kertoa kaikkia käyttämiään palveluja.

Asiakkuudet varhaisessa tuessa olivat kestäneet eripituisia aikoja. Kaksi haastateltavaa oli ollut varhaisen tuen asiakkaina noin puolivuotta, mutta heistä toinen oli sitä ennen työskennellyt saman sosiaaliohjaajan kanssa lastensuojelun asiakkaana. Kaksi haastateltavaa oli ollut sosiaaliohjaajan asiakkaina 3-4 vuotta eli jo ennen varsinaisen varhaisen tuen sosiaaliohjauksen alkua. Yksi ei osannut tarkkaan määritellä asiakkuuden kestoa, mutta kuvaili sen jatkuneen pitkään. Apua varhaisesta tuesta oli haettu monenlaisiin asioihin. Lapsen ja perheen kohdalla apua oli haettu koulu- ja päiväkotikysymyksiin, lapsen kasvatukseen, lapsen harrastustoiminnan ja muun vapaa-ajanaktiviteettien järjestämiseen sekä erilaisten perheen kriisien kuten avioeron käsittelyyn. Apua oli haettu myös erilaisten lomakkeiden ja hakemusten täyttämiseen sekä omien raha-asioiden hoitamiseen. Lisäksi apua oli haettu koulutus- ja työasioissa.

Työntekijöiden keskustelutilaisuuteen osallistuneet sosiaaliohjaajat olivat kaikki koulutukseltaan ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja tai vastaavan opistoasteen tutkinnon suorittaneita. Kaikki sosiaaliohjaajat olivat naisia. Heillä kaikilla oli kokemusta monikulttuuristen asiakkaiden kanssa työskentelystä.

8.2 Matala kynnys

8.2.1 Sosiaalipalveluiden löytäminen

Haastateltavat *asiakkaat* olivat löytäneet sosiaalipalveluihin monien eri tahojen kautta. Tietoa eri sosiaalipalveluista oli saatu leikkipuiston, maahanmuuttajille suunnatun projektin, oman maan lähetystön, eri järjestöjen ja maahanmuuttajataustaisten, jo pidempään Suomessa olleiden, ystävien kautta. Varhaisesta tuesta kaikki haastateltavat olivat saaneet tietää muiden sosiaalipalveluiden kautta. Työskentely varhaisen tuen sosiaaliohjaajan kanssa oli alkanut, kun sosiaaliohjaaja oli kutsuttu mukaan yhteiseen palaveriin lastensuojelun, sosiaaliaseman tai perheneuvolan toimesta. Yhden asiakkaan kohdalla asiakkuus varhaisessa tuessa oli luontevasti jatkunut lastensuojelun tarpeen loputtua, koska sosiaaliohjaaja pysyi palvelun vaihtuessa samana. Näin ollen kaikki asiakkaat olivat kokeneet ensimmäisen varsinaisen yhteydenoton sosiaaliohjaajaan helpoksi, kos-

ka kontakti oli syntynyt jo aiemmin. Ainoastaan yksi mainitsi kokeneensa hiukan hankalaksi suomen kielellä asioinnin.

Osa haastateltavista ilmaisi mielipiteensä siitä, että sosiaalipalveluiden löytäminen Suomessa on ollut hankalaa ja vienyt aikaa. Yksi haastateltavista sanoi olleensa Suomessa pitkään ennen kuin löysi tarvitsemansa palvelut. Yleinen kokemus oli, että sosiaalipalveluista ei saada tarpeeksi tietoa maahan tullessa. Suomalaiset sosiaalipalvelut eroavat asiakkaiden kotimaiden sosiaalipalveluista, joten niiden hahmottaminen ja ymmärtäminen koettiin vaikeaksi. Tämä kävi ilmi myös siinä, että kukaan asiakkaista ei ollut etukäteen tiennyt mitä varhaisen tuen sosiaaliohjaus pitää sisällään. Tästä huolimatta he olivat alusta alkaen uskoneet saavansa sitä apua.

Sosiaaliohjaajat ajattelivat varhaisen tuen palveluiden huonon löytymisen johtuvan tiedotuksen puutteesta. Tiedotusta palvelusta on saatavilla vain suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Myös yhteistyötahojen tietämättömyys varhaisesta tuesta vaikuttaa palvelun löytymiseen. Maahanmuuttoviranomaiset, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa prosessin alussa eivät osaa mainostaa varhaisen tuen palveluja. Vieraan sosiaalipalvelusysteemin epäiltiin myös aiheuttavan sitä, ettei uskalleta ottaa yhteyttä kun on totuttu selviämään omin avuin. Sosiaaliohjaajien mielestä puutteita on myös palvelujärjestelmän prosessien hahmottamisessa, jonka vuoksi maahanmuuttajat eivät aina osaa hakeutua oikean palvelun piiriin. Maahanmuuttoprosessissa työskentelee monia viranomaisia, joten sosiaaliohjaajat ajattelivat varhaisen tuen asiakkuuden liian aikaisessa vaiheessa epämielekkäänä. Varhainen tuki nähtiin parhaaksi aloittaa siinä vaiheessa, kun perhe on saanut vakituisen asunnon ja selvinnyt suurimmasta kriisivaiheesta maahanmuuttoon liittyen.

”Varhaseen tukeen voitais ottaa yhteyttä, kun perhe saa sen todellisen asunnon joltakin alueelta ja kotoutuminen alkaa tapahtua sitten siellä, että ennen kun löytyy se pysyvä koti tai muu niin siin on aika suuria asioita kuitenkin ensin mitä pitää perheen saada hoidetuks ja muuta. Että varmaan sit siinä kun ruvetaan ihmetteleen, et mitä täällä kulman takana onkaan ja mitä tähän mun kotiympäristöön kuuluu niin sitten.”(T2)

8.2.2 Yhteydenpito sosiaaliohjaajaan

Asiakkaat kuvailivat yhteydenpitoa sosiaaliohjaajaan asiakkuuden aikana sujuvaksi ja helpoksi. Yhteyttä asiakkaat kertoivat ottavansa pääasiassa puhelimitse. He kokivat voitavansa soittaa sosiaaliohjaajalle milloin vain ja kaikenlaisista asioista. Syy yhteydenot-

toon voi olla pienikin asia, jossa asiakas kaipaa apua tai tukea. Yleinen kokemus oli, että apua oli saatu aina nopeasti yhteydenoton jälkeen. Jos asia oli mahdollista hoitaa puhelimesta, sai avun saman tien ja tapaaminen sovittiin, jos sellaiseen oli tarvetta.

Osa haastatelluista kertoi tapaavansa sosiaaliohjaajaa useita kertoja kuukaudessa, kun taas toiset tapasivat sosiaaliohjaajaa tällä hetkellä vain satunnaisesti. Asiakkaat tunsivat, että työskentelyä ja tapaamisia suunnitellaan aina heidän sen hetkisen elämäntilanteensa mukaan. Tapaamisia oli aina tarpeen mukaan. Yhteydenpito sosiaaliohjaajaan väheni luonnollisesti tarpeen vähentyessä.

”pari kertaa kuukaudessa, sillain tarpeen mukaan joo... kun aloitettiin siellä oli pari kertaa viikossa pitkiä aikoja” (A5)

Sosiaaliohjaajat kertoivat painottavansa asiakastyöskentelyssä, että heihin voi ottaa yhteyttä missä asiassa tahansa, mitään ei tarvitse jäädä miettimään yksin. He uskoivat yhteydenoton helppouteen vaikuttavan myös sen, että asiakkaat määrittävät itse minkä asioiden parissa he haluavat työskennellä. Yhteyttä sosiaaliohjaajiin voi ottaa tekstiviestillä, soittamalla tai sähköpostitse virka-ajan puitteissa. Sosiaaliohjaajat kokivat tekstimuotoisen yhteydenoton olevan heikolla kielitaidolla helpompi, kun sanoja saa miettiä ja viestiä suunnitella. Työntekijät uskoivat yhteydenpitoa helpottavan myös sen, ettei heillä ole puhelinaikoja, vaan yhteydessä voi olla työajan puitteissa.

”ja sähköpostilla silleen että et tota jos on heikko suomen kielen taito nii tai tosiaan tekstiviesti, tyyli on vapaa”(T4)

Maahanmuuttaja-asiakkailla saattaa olla puutteelliset sosiaaliset verkostot Suomessa, jolloin sosiaaliohjaajalta saatu apu otetaan hyvin positiivisesti vastaan. Tämä helpottaa yhteydenpitoa, kun asiakas tietää saavansa apua tutulta henkilöltä. Sosiaaliohjaajat kokivat omien asiakkaidensa kanssa työskentelyn loppuneen luonnollisesti avun tarpeen vähetessä. Asiakkaille oli kuitenkin annettu mahdollisuus ottaa yhteyttä jatkossakin, jos tarvetta ilmenee. Usein asiakkaat myös siirtyvät jonkin toisen palvelun piiriin, eikä varhaisen tuen palvelulle ole enää tarvetta.

8.2.3 Tapaamiset asiakkaan kotona

Varhaisen tuen työnkuvan mukaisesti *asiakkaat* kertoivat tapaavansa sosiaalihojaajaa niin toimistolla, kotonaan kuin muiden palveluiden piirissä. Tapaamispaikat riippuivat tapaamiskerran tarkoituksesta. Asiakkaat kokivat, että he ovat saaneet vaikuttaa tapaamispaikasta päättämiseen.

Sosiaalihojaaja oli käynyt kaikkien haastateltavien kotona. Yhden asiakkaan kotona sosiaalihojaaja oli käynyt lastensuojelun asiakkuuden aikana, mutta ei enää varhaisen tuen alettua. Kaikki haastateltavat kokivat sosiaalihojaajan kotiintulon positiivisena asiana, koska nähtiin että sosiaalihojaajalta saatiin apua. Siihen suhtauduttiin rauhallisesti ja asiakkaat kuvailivat sitä mukavaksi. Muutama mainitsi kotiintulon helpottavan arkeaan, koska silloin heidän ei tarvitse lähteä mihinkään ja näin ollen ei tarvitse miettiä lastenhoidon järjestämistä. Niin kuin muistakin tapaamisista myös kotiintulosta oli aina sovittu asiakkaan kanssa yhdessä.

“I have no problem because it’s same family and they don’t mean anything bad to me.” (A1)

”Minulla ei ole mitään ongelmaa (sosiaalihojaajan kotiintulossa) koska se on sama perhe ja he eivät tarkoita mitään pahaa minulle.” (A1)

Sosiaalihojaajien mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa on tapaamisia huomattavasti useammin asiakkaiden kotona kuin toimistolla. Heidän mielestään positiivisiin kokemuksiin kotiintulosta vaikuttivat samankaltaiset asiat, kuin asiakkaiden haastattelussa kävi ilmi. Työntekijöiden kokemus oli, että perheellisille asiakkaille on usein hankalaa kotoa lähteminen, jolloin työntekijän tapaaminen kotona on arjen järjestämisen kannalta helpompaa. He kuvailivat kotona olevia tapaamisia ihmisläheisemmiksi kuin tapaamisia toimistolla. Kotitapaamiset alkavat usein esimerkiksi työntekijän istahdumisella lattialle lasten kanssa leikkimään, joten lähestymistapa on erilainen kuin toimiston pöydän ääressä istuttaessa. Sosiaalihojaajat pitivät kotitapaamisia tärkeinä myös työntekijännäkökulmasta sillä niiden kautta saa asiakkaan elämäntilanteesta kattavamman kuvan kuin vain toimistolla tavattaessa.

”ylipäättään se on niinkun ihmisläheisempää että yleensä istutaan toimistossa näin ja me taas kun mennään kotiin niin varmaan kukin pyllähtää ensimmäiseks sinne lattialle leikkiin lasten kanssa ja se tavallaan lähtee niinkun melkeen sitä

kautta enemmän kun semmosen virallisen paperiläjäyksen tai muun kanssa”(T2)

Sosiaaliohjaajat korostivat vapaaehtoisuuden merkitystä mietittäessä asiakkaiden kokemuksia kotiintulosta. Kun asiakkaan kanssa päätetään yhdessä tapaamispaikasta, luo se tapaamiselle erilaiset lähtökohdat kuin esimerkiksi lastensuojelun kotiintulo, joka ei aina välttämättä ole vapaaehtoista. Lastensuojelun kotiintuloon verrattaessa työntekijät kokivat varhaisen tuen kotiintulon kokemuksiin vaikuttavan vapaaehtoisuuden lisäksi positiivisesti työskentelyn erilaiset lähtökohdat ja motiivit. Huoliaste asiakastilanteissa on pienempi kuin lastensuojelun puolella, joka vaikuttaa merkittävästi myös siihen millaisia tapaamiset ovat. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien työhön ei kuulu arviointia ja havainnointia samalla lailla kuin lastensuojeluun, joten tapaamisissa on mahdollista kohdata asiakas epävirallisemmin ja vapaammin esimerkiksi käyttämällä aikaa lasten kanssa puuhaamiseen.

8.3 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

8.3.1 Luottamus osana työskentelyä

Kaikilla *asiakkailla* oli tunne, että he voivat avoimesti puhua sosiaaliohjaajan kanssa. He myös kokivat saavansa sosiaaliohjaajalta paljon tukea. Erityisen positiiviseksi koettiin se, että asiakkailla oli nyt yksi ihminen, jonka puoleen pystyi kääntymään kaikissa asioissa. Tutulle sosiaaliohjaajalle koettiin olevan helppo puhua, kun tämä tunsu perheen asiat ja tilanteen eikä aina tarvinnut selittää kaikkea alusta uudelle ihmiselle.

”tavallaan kokee et kun on olemassa oma lääkäri, on oma sosiaaliohjaaja ... sä tunnet meidän perheen. että on helppoa kääntyä sun puoleen kun etsii jotain jostain... kun ne on monimutkaisia kertoakseen vieraalle aina uudestaan” (A4)

Kaikki haastateltavat luottivat sosiaaliohjaajaan viranomaisena. Uskottiin etteivät luottamuksellisesti työntekijälle puhutut asiat leviä muualle. Yksi haastateltava mainitsi työskentelyn alussa olleensa varuillaan, koska oman kotimaan yhteisö Suomessa on suhteellisen pieni ja siinä asiat leviävät usein kaikkien tietoon. Hän ja muutkin haastateltavat kuitenkin totesivat luottamuksen lisääntyvän sen myötä mitä pidempään asiakassuhde on jatkunut. Toiset asiakkaista puhuivat sosiaaliohjaajan kanssa kaikesta elämänsä liittyvästä, kun toiset sanoivat puhuvansa sosiaaliohjaajalle vain niistä asioista,

jotka he itse kokivat työskentelyn kannalta olennaisiksi. Vaikka kaikki asiakkaat kokivat itse voivansa luottaa sosiaalityöntekijään, oli osa heistä epävarmoja siitä luottaako sosiaaliohjaaja heidän kykyynsä omien asioidensa hoitamisessa.

“when I speak to social counsellor I speak with her because she like okay helping people in that way that I’m talking to her but if I have something that I don’t need to tell her I don’t have to tell her if I feel like this is not concerning but if I wanna talk to then I talk to her” (A2)

”Kun puhun sosiaaliohjaajalle puhun hänelle, koska hän niin kuin okei auttaa ihmisiä sillä tavoin että puhun hänelle mutta jos minulla on jotakin josta minun ei tarvitse puhua hänelle, minun ei tarvitse kertoa hänelle jos tunnen ettei tämä ole tärkeää mutta jos haluan puhua hänelle silloin puhun.”(A2)

Asiakkaat kuvailivat luottamuksen syntyvän erityisesti siitä, että he kokivat saavansa sosiaaliohjaajalta juuri sellaista apua kuin tarvitsivat. Lisäksi koettiin työntekijän ammattitaidon ja oman persoonan vaikuttavan luottamuksen syntymiseen. Osa asiakkaista koki sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja näin myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajan muodostavan tukiverkoston, jolla osittain korvattiin Suomesta puuttuvaa perheen, suvun ja muiden läheisten muodostamaa verkostoa.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakkaan tunnetta siitä että häneen luotetaan lisää sosiaaliohjaajan avoimuus työskentelyssä. Kaikista asioista kerrotaan rehellisesti ja työntekijät tuovat avoimesti tunteensa ja ajatuksensa esiin asiakkaan tilanteesta. Työntekijän ja asiakkaan yhteisnäkemyksen perusteella lähdetään työskentelyä jatkamaan ja uudelleen suuntaamaan. Työntekijöiden mielestä luottamusta lisää se ettei tehdä liikaa puolesta, vaan vastuutetaan asiakas huolehtimaan omista asioistaan. Sosiaaliohjaajien mielestä on kuitenkin tärkeää arvioida tilannetta ja olla tarpeen mukaan apuna, eikä jättää asiakasta yksin toimimaan, jos siihen ei ole vielä valmiuksia. Tärkeintä on kannustaa asiakasta toiminaan itsenäisesti ja luottaa häneen.

Luottamusta ja asiakaslähtöisyyttä lisää myös se, että asiakas saa tuoda työskentelyyn ne asiat, joissa kokee tarvitsevänsä tukea ja apua. Asiakkaan ei tarvitse jakaa kaikkia asioita elämästään eikä työntekijä utele asioista, jotka eivät kuulu työskentelyyn. Yksi työntekijöistä kertoo yhteistyötahoilta tulleen pyyntöjä selvittää esimerkiksi asiakkaan työllisyystilannetta. Tällaisiin työntekijät eivät kuitenkaan ryhdy, sillä se vaarantaisi asiakas luottamusta.

8.3.2 Työskentelyn tavoitteellisuus

Varhaisen tuen tavoitteita ei ollut kirjattu kenenkään haastateltavan *asiakkaan* kanssa. Asiakkaat kuitenkin kertoivat, että olivat sosiaaliohjaajan kanssa suullisesti keskustelleet siitä mitä työskentelyllä milloinkin halutaan saavuttaa. Asiakkaat kokivat, että tavoitteet määrittyivät heidän omista tarpeistaan ja heillä oli selkeä käsitys siitä mihin varhaisen tuen sosiaaliohjauksella milloinkin pyritään.

Sosiaaliohjaajista yksi kertoi käyttävänsä kirjallisten tavoitteiden tekoa apuna työskentelyssä. Hänen mukaansa pidempään jatkuvissa asiakkuuksissa kuuluu asiakkaan kanssa tehdä palvelusuunnitelma. Muiden työskentely tapoihin kirjallisten tavoitteiden tekeminen ei yleisesti kuulunut ja osa sosiaaliohjaajista suhtautui niihin kriittisesti. Kirjallisten tavoitteiden teon koettiin lisäävän turhaa byrokratiaa, jäykistävän ja liiaksi rajaavan asiakkaan kanssa työskentelyä. Sosiaaliohjauksessa koettiin asiakkaiden tilanteiden muuttuvan niin nopeasti, että kirjallisia tavoitteita olisi hankala pitää ajantasaisina, ellei niitä oltaisi jatkuvasti muuttamassa. Sen sijaan suullisesti tavoitteita on asiakkaan kanssa luontevaa miettiä ja päivittää, joka tapaamisella tilanteen mukaan. Kirjallisten tavoitteiden koettiin helposti tekevän työskentelystä vahvasti strukturoitua, mikä taas ei sovi varhaisen tuen sosiaaliohjauksen luonteeseen, jolloin tavoitteiden teko kääntyisi itse työskentelyä vastaan.

”Ja tavoitteet on hirveen vaikee välillä koittaa niinkun ajatellakaan kirjallisesti et jos on kyse vaikka raskaana olevasta naisesta, joka kaipaa tukea siihen tulevaan äitiyteen niin millä ihmeellä sä laitat, että mitä sillä mun työskentelyllä pyritään, mikä on tavoite mitä me pystytään vielä arvioimaan ja se asiakas pystyy arvioimaan.”(T2)

Keskustelua siitä olisiko varhaisen tuen sosiaaliohjaukselle syytä kehittää omaa siihen sopivaa tavoite- ja arviointilomakkeistoa, on käyty ja osa sosiaaliohjaajista ilmaisi toiveen, että aiheesta käytäisiin vielä lisää keskustelua kaikkien sosiaaliohjaajien kesken. Koettiin, että mahdollinen lomakkeisto kirjallisten tavoitteiden tekemiseen ja niiden arviointiin parhaimmillaan tukisi työskentelyä jäsentämällä sitä, mutta toimiakseen se pitäisi suunnitella sopimaan juuri varhaisen tuen sosiaaliohjaukseen eikä näin ollen voida siirtää suoraan esimerkiksi kotipalvelun lomakkeita sosiaaliohjauksen käyttöön.

Parhaimmillaan kirjallisten tavoitteiden nähtiin toimivan yhtenä työskentely välineenä, jota voidaan käyttää tilanteen mukaan asiakaskohtaisesti. Kirjalliset tavoitteet toimivat,

kun ne muodostuvat pienistä konkreettisista asioista, joita työntekijän ja asiakkaan itse on mahdollista arvioida. Niiden koettiin antavan työskentelylle oikean suunnan. Tavoitteiden nähtiin toimivan myös hyvänä palautekeinona, jonka kautta asiakkaan kanssa voi miettiä mitä on jo tehty ja mitä pitäisi vielä saavuttaa. Koettiin kuitenkin, että näin oli mahdollista toimia myös silloin kun tavoitteita käytiin läpi suullisesti. Vaikka näkemykset kirjallisten tavoitteiden teosta osittain erosivat, olivat sosiaaliohjaajat samaa mieltä siitä, että työskentelyn tarkoituksesta ja toteutumisesta on tärkeää keskustella asiakkaan kanssa.

8.3.3 Asiakkaan äidinkielen huomioiminen

Asiakkaista kaksi sai varhaisen tuen sosiaaliohjausta omalla äidinkielellään, koska sosiaaliohjaaja puhui asiakkaiden omaa äidinkieltä. Nämä haastateltavat pitivät tätä tärkeänä. He kokivat, että tulkin käyttö hidastaisi palvelun saantia ja toimintaa. Tulkin käytön koettiin myös lisäävän mahdollisuutta tulla väärinymmärretyksi.

Kahdella haastateltavista oli mahdollisuus tulkin käyttöön sosiaaliohjauksessa. Toisella heistä oli tulkki käytössä lähes aina sosiaaliohjaajaa tavatessaan. Tulkki oli myös lähes aina sama. Asiakas koki tutun tulkin osaltaan lisäävän luottamusta ja piti kulttuurin tuntevan tulkin merkitystä tärkeänä. Toisella asiakkaista mahdollisuus tulkin käyttöön oli harvemmin. Molemmat pitivät tulkin käyttöä tärkeänä ja kokivat sen vaikuttavan merkittävästi palvelun laatuun.

“Yes because for me I couldn’t understand very I speak little because for me it’s problem often that very big problem to me language.” (A1)

“Kyllä koska minulle en voi ymmärtää tosi hyvin puhun vähän koska se on ongelma usein iso ongelma minulle kieli.” (A1)

Yksi haastateltavista sai palvelua suomen kielellä ja hän piti tärkeämpänä mahdollisuutta käyttää suomea kuin omaa äidinkieltään. Hän ei ollut asunut omassa kotimaassaan noin kahteenkymmeneen vuoteen ja siksi oman äidinkielen merkitys oli vähentynyt. Kaikki muut haastateltavat kokivat, että mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltä palvelussa on tärkeä. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että suomen kielellä on vaikea ymmärtää monimutkaisempia asioita, vaikka arkisemmissä asioissa pärjäisikin suomeksi. Sosiaalipalveluissa käytettävä sanasto koettiin vaikeaksi ymmärtää ja palvelut monimutkaisiksi.

“...and then best one in Finnish or English, because I more important to speak Finnish...” (A3)

”...ja sitten paras on suomeksi tai englanniksi koska minulle tärkeämpää puhua suomea...” (A3)

“Hmm.. sometimes they try to find about if it’s possible to find it otherwise they will try to manage or had it the meeting English because my Finnish I can understand but when is really deep” (A2)

“Hmm.. joskus he yrittävät selvittää jos se on mahdollista löytää muuten he yrittävät pärjätä tai tapaaminen on englanniksi koska suomeni minä ymmärrän mutta kun on tosi syvällistä”(A2)

Sosiaaliohjaajilla oli kokemus, että heillä oli mahdollisuus käyttää asiakastapaamisissa tulkkia aina kun he kokivat sen tarpeelliseksi. Sosiaaliohjaaja määrittelee yhdessä asiakkaan kanssa tarpeen tulkkille tilanteen mukaan. Mahdollisuus tulkin käyttöön nähtiin sekä asiakkaan, että työntekijän oikeutena sillä tapaamisilla, joissa kumpikaan ei ymmärrä toista ei koettu olevan merkitystä. Esille tuli kuitenkin myös tilanteita joissa asiakas, jonka kotimaan yhteisöt Suomessa ovat pieniä, oli kieltäytynyt tulkin käytöstä koska yhteisössä kaikki tuntevat toisensa. Tällaisissa tilanteissa on tapaamisista yritettävä selvittää suomen tai englannin kielellä. Varsinaista tarvetta tulkin käytön lisäämiseen ei sosiaaliohjaajien mielestä ollut.

Sen sijaan sosiaaliohjaajat toivat vahvasti esille tulkkien keskinäisten erojen merkityksen tapaamisten sujumisessa. Tulkkauksen laadun ja tulkkaustryylien koettiin vaihtelevan suuresti. Kaikki tulkit eivät sosiaaliohjaajien kokemuksen mukaan tunne riittävästi sosiaalialan sanastoa ja välillä tapaamisten jälkeen on jäänyt epäselväksi ymmärsikö asiakas tapaamisen sisällön. Tulkkikeskuksen kuitenkin tiedettiin ottavan mielellään palautetta vastaan tulkkien toiminnasta. Sosiaaliohjaajat kertoivat antaneensa palautetta esimerkiksi tilanteista, joissa tulkin käytös oli ollut epäasiallista tai tulkki oli saapunut tapaamiseen reilusti myöhässä. Siihen millaisen tulkin tapaamiseen saa, voi sosiaaliohjaajien mukaan yrittää vaikuttaa kysymällä tulkkia mahdollisimman ajoissa, mutta sekin ei aina takaa tutun tulkin saamista. Mahdollisuutta käyttää tapaamisissa samaa hyväksi koettua tulkkia pidettiin tärkeänä ja sosiaaliohjaajat kertoivat myös asiakkaiden usein toivovan tiettyä tulkkia tapaamisiin. Tapaamisissa puhutaan usein aroistakin asioista, jolloin puhumista helpottaa kun jokaisessa tapaamisessa ei aina ole uutta ihmistä kuuntelemassa.

”...ehkä jää semmonen välillä vähän kysymysmerkki et miten tulkkaus on onnistunut ja onks tulkilla esimerkiksi hallussa sosiaalialan sanasto eli tavallaan joskus jopa miettii sitä että miten tää nyt et tuliks tää asia tosi selkeeks.” (T3)

”Voi kysyä jos on vapaana, riittävän ajoissa tilaa ni hyvällä tuurilla saa sen hyvän tulkin sieltä.” (T5)

8.3.4 Asiakkaan kulttuuritaustan huomioiminen

Kaikki haastateltavat *asiakkaat* osasivat nimetä isoja eroavaisuuksia oman maansa ja Suomen kulttuurin välillä. Ajatukset siitä kuinka tärkeää sosiaaliohjaajan on tuntee asiakkaan omaa kulttuuria, kuitenkin vaihtelivat. Haastateltavista ne kaksi, jotka saivat varhaisen tuen sosiaaliohjausta oman kulttuurinsa edustajalta, kokivat sosiaaliohjaajan kulttuurintuntemuksen hyvin tärkeäksi. Toinen heistä tosin korosti sen olevan myös paljon ihmisestä kiinni kuinka hyvin työskentely yhdessä onnistuu.

Haastateltavat, joiden sosiaaliohjaaja edusti suomalaista kulttuuria, eivät osanneet sanoa näkyikö heidän oman kulttuurinsa huomioiminen sosiaaliohjaajan työssä. He eivät kuitenkaan kokeneet kulttuurinhuomioimista erityisen tärkeänä osana työskentelyä. Joissakin haastatteluissa tuli ilmi, että asiakkaat itse pitivät suomalaisen kulttuurin tuntemista tärkeänä nyt, kun asuvat täällä.

“my cultural on something like automatically I feel like living Finland and my heart something like feel comfortable with this is my cultural where I live” (A3)

“minun kulttuurini jossakin kuin automaattisesti, minusta tuntuu kun asuu Suomessa ja sydämeni jotenkin niin kun tuntuu mukavalta tämän kanssa on kulttuurini missä asun” (A3)

Sosiaaliohjaajat kokivat, ettei asiakkaan kulttuurin tuntemisella ole suurta vaikutusta työskentelyyn. He toivat esille että jokaisella perheellä on omanlaisensa kulttuuri, oli perhe sitten toiselta puolen maailmaa tai valtaväestön edustajia. Sosiaaliohjaajat painottivat että kohtaamisessa korostuu ihmisen kohtaaminen, eikä kulttuuri. Kulttuurin liiallinen painottaminen saattaisi johtaa liiallisiin yleistyksiin, asiakas nähtäisiin ainoastaan kulttuurinsa edustajana, joka toimii kulttuurin tai uskonnon säätelemin tavoin, eikä yksilönä. Jokainen työntekijä oli peruskoulutuksensa lisäksi osallistunut koulutuksiin, joissa käsiteltiin monikulttuurista asiakaskuntaa. Näiden koulutusten koettiin usein perustu-

vat pitkälti siihen kuinka kohdata maahanmuuttaja oman kulttuurinsa edustajana niin, että yksilöllisen kohtaamisen merkitys välillä unohtuu.

”et kun lähden kantasuomalaisen perheeseen kotikäynnille niin sitä vaan mennään mut sitten kun katotaan et okei tää on nytten vaikka Somaliasta niin nytten sitten vedän tämän viitan päälle et miten kohtaan somalialaisen et sit se kulttuuritaustan huomioiminen ja tällänen nii voi kääntyy sit taas sitä vastaan, että et ihan ku se kohtaaminen olis jotenkin erilaista”(T4)

Yksi työntekijöistä toi ilmi kaipaavansa koulutusta sellaisista kulttuurieroista, joiden ymmärtäminen voisi selkeästi nopeuttaa asiakkaan kotoutumista. Hän mainitsi esimerkiksi kulttuurierot viranomaisiin suhtautumisessa. Joissakin kulttuureissa viranomaisia pidetään kaikkietävän suoria ohjeita antavana tahona, kun taas Suomessa asiakas kohdataan asiakaslähtöisesti. Moni oli kokenut parhaimmaksi tavaksi kysyä työskentelyn aluksi perheeltä suoraan, onko jotain asioita, mihin työntekijän toivottiin ottavan huomioon työskentelyssä. Tällöin jää perheen vastuulle tuoda esiin mihin kulttuurillisiin seikkoihin he toivovat kiinnitettävän huomiota. Yhteisen keskustelun perheen kulttuurista koettiin osaksi tutustumista ja lisäävän luottamusta, kun opetellaan tuntemaan toisiaan.

Työntekijät pohtivat, että jokainen joka ensi kertaa käyttää sosiaalipalveluja, kokee palveluketjut sekaviksi ja järjestelmän monimutkaiseksi. Yksi sosiaaliohjaajista kertoi piirtävänsä palveluketjuja paperille hahmottaakseen itselleen ja asiakkaalle, mistä lähdetään liikkeelle esimerkiksi haettaessa toimeentulotukea. Tämä voi olla yksi hyvä tapa selkeyttää suomalaista palvelujärjestelmää maahanmuuttajille.

8.4 Elämänhallinta ja voimaantuminen

8.4.1 Kokemuksia sosiaaliohjauksesta

Kaikki *asiakkaat* kertoivat sosiaaliohjaajan tavanneen myös heidän lapsiaan. Asiakkaiden puolisoihin tai entisiin puolisoihin sosiaaliohjaaja oli ollut yhteydessä tarvittaessa, kaikkien kohdalla tällaista tarvetta ei ollut ollut. Asiakkaat kokivat, että sosiaaliohjaaja auttoi merkittävästi lapsia koskeissa asioissa kuten koulun tai päiväkodin kanssa, kasvatuskysymyksissä tai avioerotilanteissa. Varhaisesta tuesta oli saatu lapsen asioihin niin konkreettista apua, esimerkiksi lapsen läksyjen tekoon ja kuljetuksiin, kuin myös henkistä tukea. Sosiaaliohjaaja oli tukenut erilaisissa kasvatuskysymyksissä esimerkiksi

pohtimalla asiakkaan kanssa yhdessä kuinka lasta voi kannustaa paremmin tai kuinka lapsen kanssa tulee keskustella vaikeista asioista.

Asiakkaat kokivat saaneensa sosiaaliohjaajalta apua opiskelupaikan ja töiden hakemisessa ja siihen aktivoinnissa. Suomessa opiskelleet asiakkaat olivat sitä mieltä, että opiskelun aloittaminen oli tuonut paljon lisää tietoa ja ymmärrystä suomalaiseen kulttuuriin. Asiakkaista niille, jotka olivat haastattelun hetkellä työttömiä, oli yksi merkittävä osa varhaisen tuen palvelua avun saaminen työhaussa. Kaikki haastateltavat asiakkaat olivat saaneet varhaisesta tuesta apua lomakkeiden ja erilaisten hakemusten täytössä. Apua oli saatu myös asuntoon liittyvissä kysymyksissä ja oman talouden hoitamisessa.

Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että sosiaaliohjaaja kertoo mitä sosiaalipalvelujärjestelmässä tapahtuu ja kuinka tilanteet etenevät ja miksi. Asiakkaat ymmärsivät yhdeksi sosiaaliohjaajan tärkeäksi tehtäväksi palvelujärjestelmässä eteenpäin ohjaamisen ja oikeiden palvelujen piiriin opastamisen. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että sosiaaliohjaaja auttaa ymmärtämään sosiaalialan sanastoa. Yleisesti koettiin että apua tarvittaessa on helpompi kääntyä ammattilaisen puoleen kuin ystävien tai tuttavien.

”That helping me for example to know some places because it wasn’t that easy for example to find a office where it’s located and how to get there or how to fill out this one, what to do in this case, thinks like that. I think from her I get quite helped than if I was alone.” (A2)

”Se auttaa minua esimerkiksi tietämään joitakin paikkoja, koska se ei ollut niin helppoa esimerkiksi löytää toimisto missä se on ja miten päästä sinne tai miten täyttää tämä, mitä tehdä tässä tapauksessa, tällaisia asioita. Mielestäni häneltä saan aika paljon apua kuin jos olisin yksin.” (A2)

Kaikki haastateltavat kuvailivat olevansa helpottuneita, kun asiat ovat järjestyneet. Helpottuneisuuden tunnetta toi jo se, että asiakkaat tiesivät voivansa kääntyä sosiaaliohjaajan puoleen apua tarvitessaan, vaikka kaikki asiat eivät vielä täysin kunnossa olisikaan. Asiakkaat kuvailivat olonsa olevan rauhallisempi kuin ennen varhaista tukea. Kaikki kokivat elämäntilanteensa parantuneen palvelun aikana. Koettiin, että sosiaaliohjaaja on auttanut oman elämäntilanteen selvittämisessä ja mahdollistanut sellaistenkin asioiden käsittelyn, joita muuten olisi ollut vaikea käsitellä. Asiakkaat kokivat, että heillä on nyt varmempi olo omasta pärjäämisestään ja he olivat saaneet lisää itsevarmuutta.

”No varmaan tuli niinkun mietityksi asioita ja ehkä oli toimittu eri tavalla jos se olis jäänyt ...et jos tällaista palvelua sosiaalivirastolla ei olis, kuka tietäis millaisessa kuopassa, missä ojassa me nyt oltais.” (A4)

Sosiaaliohjaajat kokivat, että monikulttuuristen asiakkaiden elämänhallinnan parantamiseen vaikuttaa merkittävästi se, että asiat tulevat tutuiksi ja niiden hoitaminen alkaa sujua rutiininomaisemmin. Kun asiakas oppii miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia ja mistä milloinkin saa apua, helpottaa se arkea huomattavasti, jolloin jää aikaa elämässä myös muulle. Sosiaaliohjaajat itse kokivat työssään tärkeäksi juuri eri palveluihin ohjaamisen ja niihin tutustuttamisen ja tätä kautta asiakkaan arjen helpottamisen. Työhön nähtiin kuuluvan myös asiakkaan kanssa yhdessä asioiden hoitamisen ja lastenkasvatuksessa auttamisen. Tärkeänä pidettiin sitä, että työskentelyssä lähdetään liikkeelle pienistä ja konkreettisista asioista eikä heti tavoitella isoja muutoksia asiakkaan elämässä.

”Lähetään niin pienestä liikkeelle siis ihan hyvin pienistä konkreettisista asioista. Mennään kattomaan siin naapurissa olevaa lähipuistoa, et ne voi olla iha tällasia mistä sit asiakas kokeekin saavansa huomattavasti enemmän kun mitä ite olis ajatellutkaan.”(T4)

8.4.2 Sosiaaliohjaaja tukena asioinnissa

Haastateltavat *asiakkaat* kertoivat asioineensa sosiaaliohjaajan kanssa monenlaisissa paikoissa. Haastatteluissa puheeksi tulleita paikkoja olivat päiväkotit, koulut, sosiaaliasemat, työvoimatoimisto, sairaala, maahanmuuttajien neuvontapiste, asianajajatoimisto, kela ja asuntonäytöt. Lisäksi voidaan olettaa työntekijän asioineen asiakkaiden kanssa myös muissa paikoissa tarpeen mukaan.

Asiakkaat olivat sitä mieltä, että työntekijän mukaan lähteminen on auttanut heitä tiedon saannissa ja sen ymmärtämisessä. Sosiaaliohjaajalta oli saatu tietoa palveluista, joiden olemassaolosta ei muuten olisi tiedetty. Mukaan lähteminen oli auttanut näiden paikkojen fyysisen sijainnin löytämisessä. Asiakkaat kokivat sosiaaliohjaajan mukaan tulon helpottaneen asioista puhumista. Yksi asiakas koki pystyvänsä ilmaisemaan itseään ja ajatuksiaan paremmin silloin kun sosiaaliohjaaja on mukana. Sosiaaliohjaaja nähtiin turvallisena ihmisenä, joka on asiakkaan puolella ja tarvittaessa puolustaa asiakasta. Muutama asiakas piti sosiaaliohjaajan roolia mukaan lähtemisessä erityisesti tulkkina toimimisena. Tätä näkökulmaa korostivat asiakkaista ne, jotka saivat palvelua omalla kielellään. Osalla asiakkaista oli kokemus, että sosiaaliohjaajan mukaan lähteminen no-

peuttaa palveluiden saantia esimerkiksi Kelassa. Haastateltavista kolme mainitsivat tunteen, että pystyvät nykyään asioimaan entistä paremmin myös yksin.

“...I feel better if somebody come with me or if she come with me I feel like more express I can talk it’s easier to talk with....”(A2)

”...tuntuu paremmalta jos joku tulee minun kanssani tai jos hän tulee kanssani minusta tuntuu enemmän ilmaisu voin puhua se on helpompaa puhua...”(A2)

Sosiaalihjaajat itse ajattelivat työnkuvansa maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointiapuna olevan erityisesti oikeiden palveluiden piiriin ohjaamista ja niistä tiedon antamista. He kokivat tärkeäksi asiakkaan tukemisen palveluiden käytön opettelemisessa. Mukaan lähteminen ei tarkoita sitä, että sosiaalihjaaja hoitaa asiat asiakkaan puolesta vaan enemminkin ohjaamista ja tukemista ennen ja jälkeen asioimistilanteen. Ennen asiointia asiakasta voidaan opastaa, kuinka tilanteessa tulee toimia ja sen jälkeen käydä asiakkaan kanssa tilanne läpi ja varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt mitä tapahtui. Itse asioimistilanteissa sosiaalihjaajat kertoivat kuitenkin pyrkivänsä jättäytymään taka-alalle ja antavansa asiakkaan itse toimia.

”...kun on rajallinen yhteinen sanavarasto mä ainakin yritän etukäteen käydä sen keskustelun, et miten kun me mennään sinne paikkaan niin mitä siel tapahtuu ja missä vaihees. Sit jos asiakas pyytää mut vaikka johonkin kelan koppiin niin mä asettaudun mä vedän tuolini sinne taakse mä saatan olla siin tilassa mukana, mut että et hän itse asioi siinä, sillen mua ei tarvita.”(T1)

Sosiaalihjaajat kertoivat, että jos asiakkaille antaa mahdollisuuden, turvautuvat he tuttuun työntekijään asiointitilanteissa helposti liikaa, vaikka tilanteesta olisi valmiudet selvittää itsenäisesti. Tärkeää on myös välttää tilannetta, jossa keskustelua käyvät työntekijät keskenään ja asiakas itse jää taka-alalle. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää suunnata keskustelu takaisin asiakkaalle ja jättäytyä itse taustalle. Kaikki sosiaalihjaajat painottivat, että on hyvää muistaa, että riippumatta siitä missä asiakkaan kanssa asioidaan, on paikanpäällä ammattitaitoista henkilökuntaa ja sosiaalihjaajana on tärkeää luottaa näiden muiden työntekijöiden ammattitaitoon ja kykyyn hoitaa asiointitilanne asiakkaan kanssa.

Sosiaalihjaajien mielestä asiakkaat välillä virheellisesti kuvittelevat, että heidän avulleen olisi helpompi saada läpi erilaisia toiveita muille tahoille. Asiakkaat saattavat esimerkiksi ajatella, että sosiaalihjaajan kautta saa sosiaaliasemalta erilaisia avustuksia, jot-

ka todellisuudessa on haettava harkinnan varaisesti tai, että esimerkiksi asunnon saaminen sujuu nopeammin sosiaaliohjaajan kautta. Sosiaaliohjaajat eivät kuitenkaan itse kokeneet sen olevan heidän tehtävänsä tai ylipäänsä mahdollista. Keskustelussa nousi esiin myös rajaamisen tärkeys, joka koskee muutakin kuin asiointiin mukaan lähtemistä. On tärkeää että sosiaaliohjaaja osaa rajata, mitkä asiat kuuluvat varhaisen tuen sosiaaliohjaukseen ja mitkä eivät. Jos asiakas pyytää sosiaaliohjaajalta apua sellaisiin asioihin, joiden selvitys kuuluisi jollekin muulle taholle, on enemmän hyötyä siitä, että sosiaaliohjaaja osaa ohjata asiakkaan oikeaan paikkaan kuin lähteä itse selvittelemään asiaa. Muuten jo entuudestaan maahanmuuttaja-asiakkaille monimutkaiset eri työntekijöiden roolit hämärtyvät entisestään. Pahimmassa tapauksessa asiakas saa työntekijältä väärää neuvoja, jos työntekijän tieto onkin puutteellista.

”Jos se lähtee ihan sellaseen joka ei oo omaa osaamista niin mieluummin se et hei tiedät missä on sosiaaliasema et mee sinne ja kysy sieltä, kun se et lähtee ite sotkemaan jollon sitten oma rooli hämärtyy jollon asiakas hämärtyy ja sitten on turha ihmetellä et miks ei tää nyt tajua et tää ei kuulu mun työnkuvaan” (T4)

8.4.3 Asiakkaan ehdoilla työskentely

Kaikki haastateltavat *asiakkaat* kokivat saaneensa sosiaaliohjaajalta vaihtoehtoja esimerkiksi erilaisista palveluvaihtoehtoista. Asiakkaat kertoivat lopullisen päätöksenteon olleen aina heillä itsellään. Osa haastateltavista toi kuitenkin ilmi tunteen siitä, että päätöksiin vaikuttaminen ja niiden tekeminen on välillä vaikeaa. Tämä siksi, koska suomalaisen yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän tunteminen on puutteellista ja suomen kielen taito heikko. Valintatilanteissa työntekijän neuvonanto ja tuki koetaan tärkeäksi.

”Joo et on sellainen hyvä sanonta et anna neuvoa ja mä itse päätän” (A4)

Kahdessa haastattelusta tuli esille tilanne, jossa työntekijä ei pakon edessä voinut antaa asiakkaalle valinnan mahdollisuutta. Tällainen tilanne on ollut esimerkiksi asiakkaan äkillinen ja kiireellinen asunnontarve. Asiakkaat kokivat näiden tilanteiden jääneen heille epäselviksi. He olisivat kaivanneet työntekijältä parempaa selvitystä tapahtumien syistä ja perusteluja tehdyille ratkaisuille. Haastatteluiden tekijöinä haluamme huomauttaa, että päätökset tehnyt työntekijä ei aina tällaisissa tilanteissa ole varhaisen tuen sosiaaliohjaaja, vaan sosiaaliaseman työntekijä, jonka työnkuvaan esimerkiksi asuntoasioi-

den hoitaminen kuuluu. Mutta koska sosiaaliohjaaja on mukana hoitamassa tällaisia kriisitilanteita, on hänen roolinsa tilanteen selvittämisessä asiakkaalle oleellinen.

Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakas vaikuttaa työskentelyyn täysipainoisesti päättämällä mihin asioihin hakee tukea ja apua ja mitä asioita tuo elämästään ilmi. Näin työskentely on alusta alkaen asiakaslähtöistä. Työntekijä korostaa työskentelyssä kumpuunutta tuomalla esille, ettei pidä hallussaan valmiita vastauksia. Hän auttaa asiakkaita tekemään itsenäisiä päätöksiä pohtimalla eri toimintatapoja yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaajat pitivät hyvänä mittarina sitä, että asiakas olisi enemmän äänessä kuin työntekijä. Jos itse huomaa puhuvansa enemmän kuin asiakas, ei asiakas välttämättä tunne vahvaa osallisuutta työskentelyyn.

Sosiaaliohjaajat tiedostivat, ettei kaikessa voi aina taata täydellistä valinnan vapautta, sillä jotkut tavoitteet nousevat työskentelyn edetessä työntekijän huomioista. Jos kyse on vaikka lapsen suuhygienian hoidosta, voidaan asiakkaalle taata valinnan vapaus siitä miten hän asiasta huolehtii, mutta asiasta on huolehdittava. Sosiaaliohjaajat kokivat kielitaidottomuuden johtavan myös kapeampiin valinnan mahdollisuuksiin. Monista asioista ja palveluista on tietoa suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Näitä kieliä osaavat löytävät helpommin tietoja ja sosiaaliohjaajan on helpompi antaa vaihtoehtoja kotiin mietittäväksi. Jos asiakkaan osaamalla kielellä ei löydy tietoa, jää vaihtoehtojen käsittely sosiaaliohjaajan suullisen tiedonannon varaan.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

9.1 Johtopäätökset

Arviointikysymyksemme oli: Miten varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmä, siitä millainen asiakkaan kokemuksen sosiaaliohjauksesta tulisi olla, toteutuu monikulttuurisessa työssä? Arviointimme perusteella voimme todeta, että ohjausryhmän määritelmä asiakkaan kokemuksesta toteutuu monikulttuuristen asiakkaiden kanssa tehtävässä varhaisessa tuessa. Sekä haastateltavat asiakkaat että sosiaaliohjaajat korostivat työskentelyssä samankaltaisia arvoja, kuin ohjausryhmä on sille määritellyt. Asiakkaiden kokemukset varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta olivat positiivisia ja he kokivat saaneensa palvelusta apua.

Sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa korostui asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen merkitys, varhaisen tuen ohjausryhmän määritelmän mukaisesti. Eri kulttuurien tuntemista tärkeämpää on taito kohdata jokainen asiakas yksilönä. Liiallisen kulttuurieroihin keskittyminen voi olla haitaksi asiakkaan aidolle kohtaamiselle ja työskentelyn onnistumiselle. Tietoisuus eri kulttuurien tavoista ja arvoista auttaa parhaimmillaan asiakkaan kohtaamisessa ja tekee työskentelystä toimivampaa, mutta se ei saa olla pääosassa asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Samaa painottavat myös Sue & Sue (1999: 72–73) monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamisessa.

Juhilan (2006: 110) mukaan sosiaalityössä on usein erikoistuttu yksittäisten ongelmien hoitoon, jolloin yksilökin tulee helposti nähtyä vain tietyn ongelman kautta. Yksilöä ei pitäisi nähdä ainoastaan yhden ominaisuuden kautta vaan tärkeää on tiedostaa, että esimerkiksi maahanmuuttaja on samaan aikaan paljon muutakin kun vain maahanmuuttaja. Yksi varhaisen tuen sosiaaliohjauksen vahvuus on sen muokkautuminen jokaisen asiakkaan tilanteen mukaan. Työnkuva ei ole selkeästi rajoittunut vain yhdenlaisten ongelmien selvittämiseen, jolloin sosiaaliohjaajilla on herkkyyttä kohdata asiakkaat avoimesti ja yksilöinä. Tämä korostui kaikkien asiakkaiden kokemuksissa työskentelystä. Kaikki olivat saaneet yksilöllistä apua, joka oli räätälöity juuri heidän elämäntilanteensa mukaan. Asiakkaat kokivat tulleen ymmärretyksi omista lähtökohdistaan, ohjausryhmän määritelmän mukaisesti.

Asiakaslähtöisyys voidaan määritellä työskentelyksi, joka lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja tilanteesta. Asiakaslähtöinen työskentely kunnioittaa asiakkaan omaa asiantuntijuutta ja osallisuutta. (Juhila 2006: 249–250.) Asiakaslähtöisyys on varhaisen tuen sosiaaliohjauksen lähtökohta ja näin ollen asiakkaan osallisuus kuuluu vahvasti työskentelyyn. Osallisuus tuli myös selkeästi ilmi tekemissämme haastatteluissa. Sen merkitys korostui sekä asiakkaiden että työntekijöiden puheissa. Tämä näkyi esimerkiksi asiakkaiden mahdollisuutena päättää, minkälaisen asioiden kanssa työskennellään sekä mahdollisuutena vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin. Voidaan siis todeta, että työskentely toteutuu asiakkaan ehdoilla hänen arjessaan, kuten ohjausryhmä on määritellyt.

Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen vahvuus on sen joustavuus, asiakkaan elämäntilanteen mukaan tapahtuva työskentely ja edellä mainittu asiakaslähtöisyys. Työtä tehdään asiakkaan ehdoilla. Asiakkaalla on työskentelyssä aktiivinen rooli ja hän osallistuu ja vaikuttaa päätösten tekoon. Nämä ovat asioita, joiden määrittely tuottavan osallisuuden

kokemusta ja näin ollen mahdollistavan voimaantumista. (Adams 2008: 31.) Tämän mahdollistaa osaltaan työn vähäinen byrokraattisuus. Työtä ei tehdä paperilla, joka mahdollistaa ihmisläheisen ja joustavan työskentelyn asiakkaan arjessa. Paperityön määrää vähentää se ettei sosiaalihojaukseen kuulu pakollisia kirjallisia tavoitteita tai arviointia, kuten esimerkiksi lastensuojelutyöhön kuuluu. Nykyinen käytäntö, jossa tavoitteita pohditaan asiakkaan kanssa suullisesti, sopii työnkuvaan ja on toimiva. Kirjalliset tavoitteet voivat kuitenkin tarvittaessa toimia yhtenä työskentelyn välineenä.

Kun työskentelyssä huomioidaan asiakkaan yksilöllisyys ja sitä tehdään asiakaslähtöisesti asiakkaan arjessa ja hänen omista lähtökohdistaan, luottaa asiakas siihen, että hän saa apua. Tämä näkyi myös tekemissämme haastatteluissa. Sosiaalihojaaja koettiin luotettavaksi ja häneltä saatiin apua. Kun asiakkaan ja työntekijän suhde on luottamuksellinen, lisää se myös asiakkaan omaa itseluottamusta ja – arvostusta. Luottamuksellinen ilmapiiri tukee asiakkaan voimaantumista. Sen ajatellaan kuuluvan osaltaan kontekstiuskomuksiin. (Siitonen 1999: 142–143.) Arviointimme perusteella ohjausryhmän ajatus luottamuksellisesta suhteesta asiakkaan ja työntekijän välillä toteutuu.

Varhaisen tuen asiakkaina on sekä vähän aikaa sitten Suomeen tulleita maahanmuuttajia, kuin täällä jo monia vuosia asuneita. Maahanmuuttajille varhainen tuki voi olla taho, jonka kautta saadaan kontakti muiden sosiaalipalveluiden piiriin. Olipa maahanmuuttaja ollut täällä yhden vuoden tai kymmenen vuotta, voidaan varhaisen tuen sosiaalihojauksen nähdä tukevan asiakkaan voimaantumista ja osallisuutta suomalaiseen yhteiskuntaan. Siitosen (1999: 198) mukaan voimaantuminen on yhteydessä hyvinvoinnin kokemiseen. Jokainen voimaantuu aina itse, jolloin myös yksilön hyvinvointi rakentuu yksilön omista lähtökohdista. Voimaantuminen on kuitenkin aina samalla myös sosiaalinen prosessi, johon vaikuttavat sosiaaliset rakenteet ja olosuhteet kuten tasa-arvoisuus, yhteistoiminta, avoimuus ja toisten arvostaminen. Niiden toteutumien voi olla voimaantumisen mahdollistumisen kannalta merkityksellistä. Varhaisen tuen sosiaalihojaus muodostaa sellaisen toimintaympäristön, joka osaltaan tukee asiakkaan voimaantumista. Ohjausryhmän määritelmän mukaisesti työskentely on asiakasta kunnioittavaa ja arvostavaa ja sitä pyritään tekemään dialogisesti asiakkaan kanssa yhteistyössä.

9.1 Kehittämisehdotukset

Se että asiakas ja sosiaaliohjaaja ymmärtävät toisiaan ja pystyvät kommunikoimaan keskenään, on keskeistä työskentelyn onnistumisen kannalta. Monikulttuuristen asiakkaiden kyky ilmaista itseään vieraalla kielellä on usein puutteellista ja siksi mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltä on merkittävä (Sue – Sue 1999: 71–72). Tulkki vaikuttaa asiakastapaamisten onnistumiseen, sillä sosiaaliohjaajilla ja monikulttuurisilla asiakkaila ei aina löydy yhteistä kieltä. Tulkkien ammattitaidossa toimia sosiaalialan tulkkeina koettiin olevan paljon eroja, jotka vaikuttavat selkeästi asiakastapaamisten onnistumiseen. Tulkkien kouluttaminen sosiaalialan tarpeisiin parantaisi suoraan myös sosiaalipalveluiden laatua vieraskielisille. Luottamuksen kannalta tärkeää olisi mahdollisuus käyttää aina samaa tulkkia tapaamisissa. Tähän ei kuitenkaan tulkkien vähäisyyden vuoksi ole aina mahdollisuutta, joten ammattitaitoisten tulkkien määrää olisi syytä lisätä. Tulkkien työn kehittäminen kautta pystyttäisiin myös varhaisen tuen sosiaaliohjausta viemään entistä dialogisempaan ja kumppanuutta korostavampaan suuntaan, niin kuin ohjausryhmän määritelmä on.

Aikaisempi tietoa siitä, että maahanmuuttajien tuntemus suomalaisesta palvelujärjestelmästä on heikko tukee opinnäytetyömme tuloksia. Useissa maissa on hyvin erilainen palvelujärjestelmä kuin Suomessa ja siksi toimintatavat ovat monille maahanmuuttajille vieraita (Alitolppa-Niitamo ym. 2005). Monikulttuuristen asiakkaiden kanssa työskennellessä on tärkeää kiinnittää entistä paremmin huomioita siihen, kuinka hyvin asiakkaat hahmottavat ja ymmärtävät suomalaisen palvelujärjestelmän. Kotouttamisprosessin lopussa on tarvetta nykyistä paremmin opastaa maahanmuuttajia sosiaalipalveluiden käytöstä. Varhaisesta tuesta tiedottamista tulisi lisätä ja tiedotusta pitäisi tarjota nykyistä useammalla kielellä, jotta se tavoittaisi paremmin monikulttuuriset asiakkaat. Palvelujärjestelmän tunteminen mahdollistaa sen hyödyntämisen yksilön omiin tarpeisiin, mikä tukee voimaantumista. Kun asiakkailla on enemmän tietoa, pystyvät he paremmin vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin. (Payne 2005: 59.)

Maahanmuuttajien kohdalla varhaisessa tuessa olisi tärkeää miettiä, missä vaiheessa maahanmuuttajien Suomeen kotoutumista palvelu on ajankohtainen. Varhaisen tuen palvelua ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa heti maahanmuuttajan maahan tultua, jolloin kaikki perusasiat kotoutumisessa ovat vielä kesken. Tällöin varhainen tuki ei ole vielä ajankohtaista, koska yksilön omat voimavarat saattavat olla vielä heikkoja. Sen

sijaan kotoutumisen loppuvaiheessa, kun perhe on jo asettunut aloilleen voi varhainen tuen tarjoamista palveluista olla apua jos perhe kokee sitä tarvitsevansa. Samanlaista viestiä tuli myös sosiaaliohjaajilta. Varhaisen tuen palveluita kehitettäessä on tärkeää miettiä, kuinka maahanmuuttaja-asiakkaat saadaan ohjattua palvelun piiriin oikeassa vaiheessa, ei liian aikaisin, mutta kuitenkin niin ettei kukaan apua tarvitseva jää varsinaisen kotoutumisprosessin loputtua yksin.

Koska varhainen tuki ei ole lakisääteistä, joutuu se jatkuvasti perustelemaan olemassa oloaan ja kaupungin pyrkiessä leikkaamaan kuluja ei palvelun jatkuvuutta voida täysin taata. Sosiaaliohjaajat esittivät huolensa siitä, että jatkuva työn tuloksellisuuden arviointi erilaisin mittarein tuo varhaisen tuen työhön liikaa byrokraattisuutta, jolloin sen vahvuus eli joustava asiakaslähtöisyys kärsii. Valmiit arviointimittarit harvoin sopivat suoraan varhaisen tuen arviointiin, koska varhainen tuki ei tuota suoraan mitattavissa olevia tuloksia vaan sen tulokset voidaan hahmottaa vasta pidemmällä aikavälillä. Kaikkeaa työtä on arvioitava, jotta sitä voidaan myös kehittää. Siksi mielestämme on tärkeää miettiä millaisin keinoin varhaista tukea tulisi arvioida. Pitäisi kehittää juuri siihen räätälöityjä arviointimenetelmiä, jotka sopisivat työn kuvaan eivätkä jäykistäisi sitä.

Lainsäädäntö, johtajat ja poliittiset päättäjät vaikuttavat merkittävästi sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Palveluita kehitettäessä olisi entistä paremmin huomioitava ennalta ehkäisevän työn tärkeys. Kysyttäessä millaista palautetta varhaisen tuen sosiaaliohjaajat haluaisivat lähettää esimiehilleen ja muille ylemmille päättäjille nousi vahvasti esille tämä sama ajatus. Sosiaaliohjaajat toivoivat, että monissa tutkimuksissa tärkeäksi todettu ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, alkaisi saada arvostusta ja näkyvyyttä myös päätöksiä tehtäessä.

”tämä ei oo mitään pientä puuhastelua mitä tääl tehdään vaan tää on ihan oikeasti totista työtä”(T2)

”tätä työtä on niin vaikea arvioida sellaisilla mittareilla ... tää ei tuota rahaa suoranaisesti niin sitten ne mittarit ei tähän sovi mitä ne tuolla ylhäällä yrittää niin siinäkin taas sellanen ymmärrys, että tää on yhteiskunnalle tehokasta mut tästä se ei oo näkyvää heti ”(T4)

10 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS

Tutkimusten luotettavuutta on tärkeää arvioida, koska tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelee, vaikka virheitä pyritään välttämään. Voidaan kiinnittää huomioita sekä työn reliaabeliuteen että validiuteen. Reliaabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta eli työn kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius taas tarkoittaa valitun menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Termit tulevat kvantitatiivisten tutkimusten puolelta eivätkä aina suoraan ole siirrettävissä kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin, mutta tietyiltä osin niitä voidaan kuitenkin soveltaa myös siihen. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2000: 213–214.)

Opinnäytetyömme haastatteluotos oli pieni eikä tuloksia voida siis yleistää koskemaan kaikkien monikulttuuristen asiakkaiden kokemuksia. Tämä ei myöskään ollut tavoitteemme vaan pyrimme mahdollisimman monipuolisesti kuvaamaan näiden viiden haastateltavan henkilökohtaisia kokemuksia ja välittää niistä saadun tiedon sosiaaliohjaajille. Voimme kuitenkin olettaa, että myös muilla monikulttuurisilla asiakkailla on osittain samankaltaisia kokemuksia varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta, koska he ovat saaneet samankaltaista palvelua kuin haastateltavamme. Myös sosiaaliohjaajien ryhmähaastattelusta on huomioitava, että se koskee vain tilaisuuteen osallistuneiden sosiaaliohjaajien mielipiteitä ja kokemuksia. Monipuolisemman kuvan sosiaaliohjaajien kokemuksista olisimme saaneet, jos useampi olisi päässyt osallistumaan tilaisuuteen. Toisaalta ryhmäkeskustelun toimivuuden kannalta viiden hengen ryhmä tuntui sopivalta. Jos osallistujia olisi ollut enemmän, ei kaikkien kokemuksista olisi ehditty saada niin monipuolista kuvaa, koska aika oli rajallinen.

BIKVA - mallissa suositaan ryhmähaastatteluja, sillä yksilöhaastatteluista on saatu kokemus että ne ovat tunnepitoisia, palaute on usein huomattavan myönteistä ja vastaukset ovat sitä mitä haastattelijan uskotaan haluavan kuulla. Ryhmähaastattelun etuna nähdään painopisteen siinä olevan käsiteltävässä asiassa ennemmin kuin henkilökohtaisissa tuntemuksissa. Ryhmässä haastateltavat ottavat kantaa toistensa perusteluihin, jolloin palaute on moninaisempaa. (Krogstrup 2004: 10–11.) Osa asiakkaille tekemistämme yksilöhaastatteluista olivatkin hyvin tunnepitoisia. Haastateltavat keskittyivät kertomaan elämänsä kriiseistä ja kokemukset palvelusta olivat jäädä taka-alalle. Huomasimme saavamme myös erityisen positiivista palautetta varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta. Haasta-

teltavien oli vaikea antaa negatiivista palautetta tai kehitysehdotuksia sosiaaliohjaajien työlle, vaikka olimme vakuuttaneet, etteivät vastaukset henkilöidy.

Kahdessa asiakashaastattelussa sosiaaliohjaaja itse toimi tulkkina, jolla todennäköisesti oli vaikutusta siihen kuinka asiakkaat puhuivat häneltä saamastaan palvelusta. Muissa asiakashaastatteluissa saattoi vaikuttaa yhteisen kielen puuttuminen, jolloin kommunikointimme oli rajoittunutta emmekä välttämättä pystyneet tarpeeksi hyvin selittämään nimettömyyden toteutumista haastateltaville asiakkaille. Monikulttuuriset asiakkaat eivät välttämättä ole tottuneet palveluiden arviointiin ja palautteen antamiseen. Tästä syystä asiakkaat saattoivat pelätä palvelun huonontumista, jos antavat siitä negatiivista palautetta. Palautteen laatuun saattoivat vaikuttaa myös kulttuuriset erot, sillä oman kokemuksemme mukaan esimerkiksi aasialaisessa kulttuurissa ei tapana antaa huonoa palautetta.

Kieliongelmat vaikuttivat myös muuten asiakashaastatteluidemme tulosten luotettavuuteen sillä asiakkaat eivät aina täysin ymmärtäneet esittämiämme kysymyksiä, vaikka koetimme pitää ne mahdollisimman yksinkertaisina ja tarvittaessa vielä selittää ja avata niitä lisää haastattelutilanteessa. Tästä syystä jotkut haastatteluista olivat osittain suppeita ja tilanteista oli vaikeaa saada keskustelevia niin, että asiakkaan kokemukset olisivat tulleet mahdollisimman monipuolisesti esille. Asiakashaastattelut noudattivat tarkasti haastatteluteemojamme eikä niissä juuri noussut uusia aiheita. Yhteinen kieli haastateltavien kanssa tai mahdollisuus tulkin käyttöön olisi mahdollistanut monipuolisemmat haastattelut ja näin olisi saatu kokonaisvaltaisempi kuva asiakkaiden kokemuksista.

Robson kirjoittaa eri kulttuuriryhmistä, ettei arviointi todennäköisesti saavuta heidän joukossaan suurta suosiota, eikä sitoutuminen ole aina taattua, mikäli arvioinnissa on omaksuttu objektiivinen, ulkopuolinen, tieteellinen asenne. Käytännössä asiakkaiden kanssa pääsee todennäköisemmin yhteistyöhön ja saavuttaa luottamuksen, jos arvioija tekee selväksi että tarkoitus on auttaa niiden tapojen löytämisessä, joilla heidän asemaansa ja heille tarkoitettuja palveluita voidaan parantaa. Tasapainoa tässä asiassa voi olla vaikea löytää. (Robson 2001: 64–65.) Pyrimme tekemään tämän selväksi suostumuslomakkeen ja suullisen selittämisen avulla. BIKVA oli haastateltaville vieras menetelmä ja voi olla, että sen tarkoitus ei kaikille haastateltaville täysin selvinnyt kieliongelmiensa vuoksi. Tämä on voinut vaikuttaa myös arvioinnin tuloksiin.

Kenttätöntekijöiden osalta BIKVA-mallin päätavoite on kehittyminen, oppiminen ja oman työn objektiivinen tarkastelu (Krogstrup 2004: 13). Tämän voidaan olettaa opinnäytetyössämme tapahtuneen, kun sosiaaliohjaajien ryhmähaastattelutilanteessa voimme heille asiakashaastatteluilla saamiamme tietoja. Alustustemme pohjalta syntyneen keskustelun perusteella voidaan todeta, että onnistuimme herättämään ajatuksia ja tuomaan sosiaaliohjaajille sellaista tietoa, jonka avulla he voivat kehittää omaa työtään. Uskomme sosiaaliohjaajien tarkastelleen omaa työntekoaan objektiivisesti ja monipuolisesti sillä he olivat haastattelutilanteessa ammattilaisina eivätkä yksityishenkilöinä, jolloin oman toiminnan arviointi objektiivisesti on helpompaa. Tilaisuuteen osallistuminen oli sosiaaliohjaajille vapaaehtoinen, joten voimme olettaa heidän olleen motivoituneita oman työnsä kehittämiseen.

Pelkästään kokemusta varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta on vaikea arvioida, koska maahanmuuttaja-asiakkailla voi olla samanaikaisesti asiakkuussuhde myös monella muulla taholla ja monet päällekkäiset sosiaalipalvelut sekoittuvat toisiinsa. Maahanmuuttajien on välillä vaikea erottaa palveluita ja niiden työntekijöiden työtehtäviä toisistaan, joten varhaisen tuen palveluihin sekoittui välillä myös tekemissämme haastattelussa muita sosiaalipalveluita. Esimerkiksi kysyessämme kokemuksia varhaisesta tuesta, asiakkaat saattoivat kertoa myös toimeentulotuen saamisesta.

11 POHDINTA

Uskomme, että monikulttuurisuudesta on tullut pysyvä osa suomalaista yhteiskuntaa ja se vaikuttaa myös sosiaalialan työhön asiakaskunnan moninaistumisena. Tämä näkyy selkeästi myös varhaisen tuen sosiaaliohjauksen asiakaskunnassa. Työtä kehitettäessä on tärkeää huomioida myös nämä eri kulttuureista tulevat asiakasryhmät, jotta palvelut saadaan entistä paremmin vastaavat myös heidän tarpeitaan. Tämä on myös tavoitteena Osmos-hankkeella, joka voi käyttää opinnäytetyötämme tuloksia apunaan kehittäessään monikulttuurista sosiaaliohjausta.

Tätä opinnäytetyötä tehdessämme korostui ajatus, että vaikka kulttuurien tunteminen ja ymmärtäminen on tärkeää, eivät ne saa peittää alleen yksilöä. Tämä olisi tärkeää muistaa myös kaikessa monikulttuurisen sosiaalityön koulutuksessa ja opetuksessa. Jatkotutkimuksena olisi mielestämme hyvä tutkia miten monikulttuurisuuskoulutuksia voitaisiin

kehittää paremmin vastaamaan työkentällä havaittuja tarpeita monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamisessa.

Opinnäytetyötä tehdessämme vahvistui käsityksemme siitä, että varhaisen tuen kaltaisen ennaltaehkäisevän työn tekeminen on tärkeää. Varhaisen tuen sosiaaliohjaus voi olla avuksi monissa sellaisissa elämäntilanteissa, jotka ilman ulkopuolista tukea voisivat kärjistyä ja johtaa esimerkiksi lastensuojelutarpeen syntymiseen. Näemme tärkeäksi, että varhaisen tuen niin kuin muidenkin ennaltaehkäisevien työmuotojen vaikuttavuuteen kiinnitetään huomioita ja niitä kehitetään palvelemaan entistä paremmin kaikkia asiakasryhmiä. Säästösyistä usein varhaisen tuen kaltaisia palveluita, jotka eivät ole laakisääteisiä, vähennetään ensimmäisenä. Huomioitavaa kuitenkin olisi, että pidemmällä aikavälillä ennaltaehkäisy on taloudellisesti kannattavampaa kuin kallis korjaavatyö. Opinnäytetyömme osaltaan kertoo varhaisen tuen sosiaaliohjauksen merkityksestä monikulttuurisille asiakkaille sekä samalla auttaa kehittämään työtä edelleen.

Monikulttuuristen asiakkaiden kokemukset varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta olivat positiivisia. Palvelusta koettiin olleen paljon apua. Varhaisen tuen avulla oli opittu tuntemaan myös muita sosiaalipalveluita. Monikulttuuristen asiakkaiden tuntemus suomalaisesta palvelujärjestelmästä oli kuitenkin edelleen heikko. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia kuinka maahanmuuttaja-asiakkaiden tuntemusta suomalaisesta palvelujärjestelmästä voitaisiin parantaa? Aiheellista olisi miettiä pitäisikö palvelujärjestelmään perehdyttämiseen panostaa nykyistä paremmin kotouttamisprosessin aikana vai kuuluisiko vastuu jollekin toiselle taholle.

Opinnäytetyömme hyödynnettävyyden kannalta olisi mielenkiintoista viedä BIKVA-malli loppuun asti ja toteuttaa vielä johtohenkilöiden ja poliittisten päättäjien haastattelut, jolloin asiakkailta nousseita kokemuksia saataisiin vietyä vielä ylemmille tahoille ja näin niillä olisi vielä enemmän vaikutusta. Tässä opinnäytetyössä BIKVA-mallin kahdesta ensimmäisestä vaiheesta saatuja tietoja työntekijät voivat hyödyntää käytännön asiakastyössä. Lähetämme opinnäytetyömme kaikkien alueiden varhaisen tuen johtaville ohjaajille, jotka voivat välittää tiedon sosiaaliohjaajilleen, jolloin hekin voivat hyödyntää esiin tullutta tietoa ja asiakastyön muutostarpeita sekä onnistumisia. Näin mahdollistuu työnkehittäminen laajemmin käytännön tasolla.

BIKVA oli tavoitteisiimme nähden siltä osin sopiva menetelmä, että sen avulla saimme jo työn toteutusvaiheessa vietyä asiakkaiden kokemuksia työntekijöille. Opinnäytetyömme on siis jo sen tekovaiheessa auttanut kehittämään varhaisen tuen sosiaalihojausta. Opinnäytetyön perusteella kokemuksemme on, että BIKVA-mallin avulla saadaan asiakkaiden kokemukset työntekijöiden kuuluville, mikä mahdollistaa työn kehittämisen asiakaslähtöisesti. Uskomme, että BIKVA-mallille tyypilliset ryhmähaastattelut sopisivat myös monikulttuurisen asiakasryhmän osallistamiseen paremmin kuin toteuttamamme yksilöhaastelut. Ryhmähaastatteluissa vastausten ei koeta henkilöityvän niin selvästi tiettyyn haastateltavaan ja ryhmänjäsenten erilaiset mielipiteet voivat herättää monipuolista keskustelua. Käytännössä ryhmähaastattelujen toteutusta kuitenkin vaikeuttaa yhteisen kielen löytäminen. Huomioitavaa on myös, että joissakin kulttuureissa kritiikin ilmaiseminen ei ole tapana ja näiden kulttuuriryhmien kohdalla on syytä miettiä, onko BIKVA paras tapa kerätä heiltä palautetta.

Pohdimme myös sosiaalihojaajien kanssa yhdessä kuinka monikulttuurisilta asiakkailta saisi paremmin kerättyä rehellistä palautetta ja kritiikkiä palvelulle. Asiakkailla voi olla kynnys kritisoida suomalaisia palveluita kun haastattelijoina on kaksi vierasta ihmistä. Toisaalta kritiikin antaminen tutulle ihmiselle voisi myös olla vaikeaa. Paras tapa voisi olla nimettömän palautteen kerääminen, sillä asiakkailla voi olla pelkoja palvelun huononemisesta jos he antavat negatiivista palautetta. Varhaisen tuen sosiaalihojausta voi olla vaikea kritisoida siitäkin syystä, että palvelu perustuu työntekijän ja asiakkaan luottamukselle ja yhteiselle työskentelylle eikä se tarjoa niin konkreettisia palveluita kuin esimerkiksi sosiaaliasema.

BIKVA-mallia käyttämällä opinnäytetyöllä oli selkeä runko, jonka mukaan oli helppo käytännössä toteuttaa työn tekemistä. BIKVA-mallia ei ole kuitenkaan kovin usein käytetty opinnäytetyön tekemiseen, joten jouduimme alkuvaiheissa miettimään kuinka malli on sovellettavissa tämän kaltaisen työn tekoon, jonka tekoaika ja laajuus olivat rajallisia. Oman haasteensa opinnäytetyön tekemiselle toi myös asiakasryhmän erityislaatuisuus. Monikulttuuristen asiakkaiden löytäminen haastateltavaksi ja haastattelujen käytännön toteuttaminen osoittautui vaikeammaksi kuin alun perin olimme ajatelleet. Suurimman ongelman aiheutti yhteisen kielen puuttuminen, joka selkeästi rajoitti mahdollisten haastateltavien määrää. Yhteisen kielen puuttuminen toi haasteensa myös haastattelutilanteisiin. Meillä ei juuri ollut aikaisempaa haastattelukokemusta, joten haastattelutilanteet olivat meille myös oppimistilanteita ja näin jälkeenpäin ajateltuna osaisimme

moniin asioihin kiinnittää huomioita paremmin kuten kysymystenasetteluun ja rauhallisen haastattelupaikan valintaan.

Opinnäytetyöprosessi oli kaiken kaikkiaan antoisa, mutta haastava. Koimme opinnäytetyön tekemisen parityönä meille sopivana työskentelytapana. Parin kanssa oli mahdollista reflektoida omia ajatuksiaan ja pystyimme tarkastelemaan opinnäytetyötämme monipuolisemmin kuin jos olisimme työskennelleet yksin. Prosessin myötä opimme paljon varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta ja monikulttuurisesta työstä. Uskomme, että tämän opinnäytetyön tekeminen on kehittänyt myös omaa ammatillista kykyämme kohdata monikulttuurisia asiakkaita tulevassa työssämme sosionomeina.

LÄHTEET

- Adams, Robert 2008: Empowerment, participation and social work. Fourth edition. Basw practical social work. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Alitolppa-Niitamo, Anne - Söderling, Ismo - Fågel, Stina 2005: Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.
- Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat - Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väitöskirja. Turun yliopisto sosiaalipoliitiikan laitos. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.
- Arviointi. 2009. Socca. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kehittämispalvelu. Päivitetty 16.6.2009.
<http://www.socca.fi/arviointi/kasitteisto.html#Arviointi_evaluatio>. Luettu 26.10.2009.
- Eskola, Jari - Suoranta, Juha 1999: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Cowden, Stephen - Singh, Gurnam 2007: The "User": Friend, foe or fetish?: A critical exploration of user involvement in health and social care. Critical social policy vol. 27. Sage Publication.
- Harju, Aaro 2004: Osallistuminen ja vaikuttaminen. Osallisuus. Kansalaisfoorumi - sivistysliitto. Verkkodokumentti. Päivitetty 7.1.2010.
<http://www.kansalaisfoorumi.fi/sivu.php?artikkeli_id=262>. Luettu 7.1.2010.
- Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2000: Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Honkakoski, Arja 2005: Sosiaaliohjauksen käsite – jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Verkkodokumentti. muokattu 21.8.2006.
<http://www.sosiaalipoliittinenyhdystys.fi/janus/0205/puheenvuoro6_0205.pdf> Luettu 4.10.2010.
- Högnabba, Stina 2008: Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2008: Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.
- Krogstrup, Hanne Kathrine 2004: Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. FinSoc Arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes. Verkkodokumentti. Päivitetty 18.10.2005. <<http://www.sosiaalipoltti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>>. Luettu 30.9.2010.

Kuntalaki 1995/365. Säädetty eduskunnan päätöksen mukaisesti 17.3.1995.

Lapsiperheiden varhainen tuki ja kotipalvelu. 2009. Perhekeskukset. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Verkkodokumentti. Päivitetty 26.10.2009.
<http://www.hel.fi/wps/portal/sosiaalivirasto/artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTENT=/sosv/fi/perheiden+palvelut>. Luettu 26.10.2009.

Linnanmäki, Suvi 2009: Maahanmuuttajat ja toimeentulotuki Helsingissä 2007. Teoksessa Kaupunkiköyhyyden monet kasvot. Näkökulmia helsinkiläiseen huonosuaisuuteen. Keskinen, Vesa – Laine, Markus – Tuominen, Martti - Hakkarainen, Tyyne (toim.) Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Liukonen, Ritva - Lukman, Leena 2007: Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki: Yliopistopaino.

Maahanmuuttoa viime vuotta vähemmän. 2010. Tilastokeskus. Verkkodokumentti. Päivitetty 4.10.2010. <http://www.stat.fi/til/muutl/2009/muutl_2009_2010-04-22_tie_001_fi.html>. Luettu 4.10.2010.

Niiranen, Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. Juhila, Kirsi - Forsberg, Hannele - Roivanen, Irene (toim.) Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Nyqvist, Leo 2003: Arviointitutkimus. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatinkoulutus. Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti. Päivitetty 3.12.2003.
<<http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/arviointitut.htm>>. Luettu 29.10.2009.

OSMOS - Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus. 2009. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti. <<http://www.metropolia.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminta/hankkeet/osmos/>>. Luettu 1.7.2010.

Payne, Malcolm 2005: Modern social work theory. Third edition. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Rastas, Anna - Huttunen, Laura - Löytty, Olli 2005: Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino.

Robson, Colin 2001: Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Lindqvist, Tuija - Maaniittu, Maisa - Niemi, Eila - Paasio, Petteri - Pajja, Leea (suom.) Tampere: Tammi.

Rosilainen, Riitta 2009: Tilastoja varhaisesta tuesta 7-12/2009. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. PowerPoint-esitys.

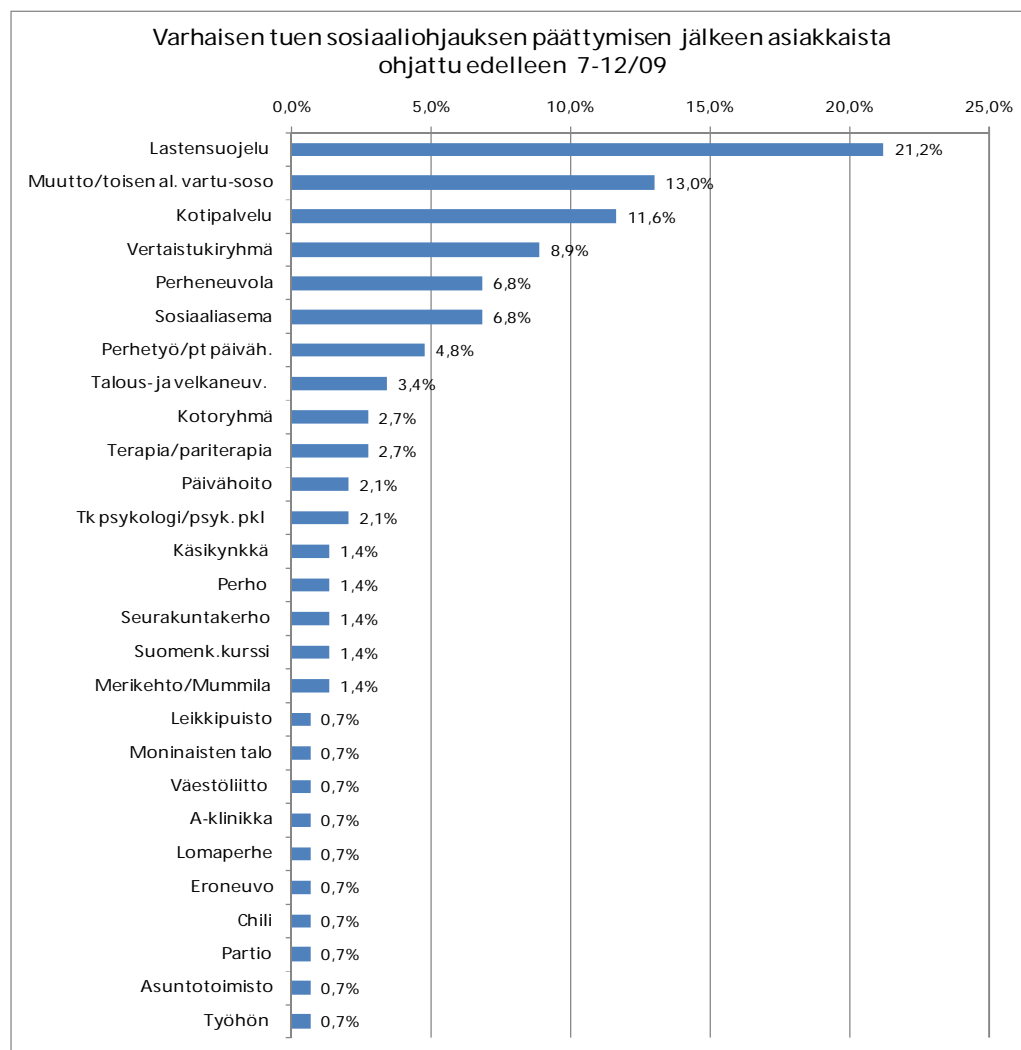
Räsänen, Juhani 2006: Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Suomen Työvalmennusakatemian julkaisu. Järvenpää: Julkiviestintä Oy.

- Salovaara, Marika - Yussuf, Sabad -Hussein, Sadia Aden 2008: Verso - Varhaisen tuen monikulttuurinen perhetyö. Somalialaiset perheet. Varhaisen tuen hanke 2005 - 2008. Verkkodokumentti.
<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/6930b1804a176e1e94a8fc3d8d1d4668/selvitys_0809_verso_somali.pdf?MOD=AJPERES>. Luettu 26.10.2009.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulun yliopisto. Verkkodokumentti.
<<http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>>. Luettu 7.1.2010.
- Sisäasiainministeriö 2002: Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä. Verkkodokumentti. Päivitetty 3.4.2002.
<[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C93962CC359D6F51C2256B91003EDEE1/\\$file/osallisuusselonteko.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/C93962CC359D6F51C2256B91003EDEE1/$file/osallisuusselonteko.pdf)> Luettu 1.7.2010
- Sue, Derald Wing – Sue, David 1999: Counseling the Culturally Different, Theory and Practice. Third edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Suomen perustuslaki 1999/731. Säädetty eduskunnan päätöksen mukaisesti 11.6.1999.
- Suominen, Sauli – Tuominen, Merja 2007: Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. 1. painos. Helsinki: Proframi oy.
- Tsempoi, Tatjana - Virtanen, Tuula 2008: Verso - Varhaisen tuen monikulttuurinen perhetyö. Venäjänkieliset perheet. Varhaisen tuen hanke 2005 - 2008. Verkkodokumentti.
<http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/659d2a804a176e1e94a7fc3d8d1d4668/selvitys_0808_verso_venaja.pdf?MOD=AJPERES>. Luettu 26.10.2009.
- Varhainen tuki - kohti hyviä käytäntöjä 2008: Oppaita ja työkirjoja 2008:7. Lindqvist, Ulla (toim.).Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Varhainen tuki maahanmuuttajille. 2008. Maahanmuuttajien palvelut. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Verkkodokumentti. Päivitetty 29.10.2009.
<http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/SosS/fi/Palvelut+A-/_/Maahanmuuttajien+palvelut/p_varhainen_tuki_maahanmuuttajille>. Luettu 29.10.2009.
- Varhaisen tuen ohjausryhmä 23.4.2007: Varhainen tuki lapsiperheiden palveluissa. PowerPoint –esitys.
- Vesterinen, Satu 2008: Maahanmuuttajien näkemyksiä ja kokemuksia suomalaisesta lastensuojelusta. Haastatteluselvitys. Väestöliiton Kotipuu: Helsinki.
- Vilen, Marika - Leppämäki, Päivi – Ekström, Leena 2008: Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

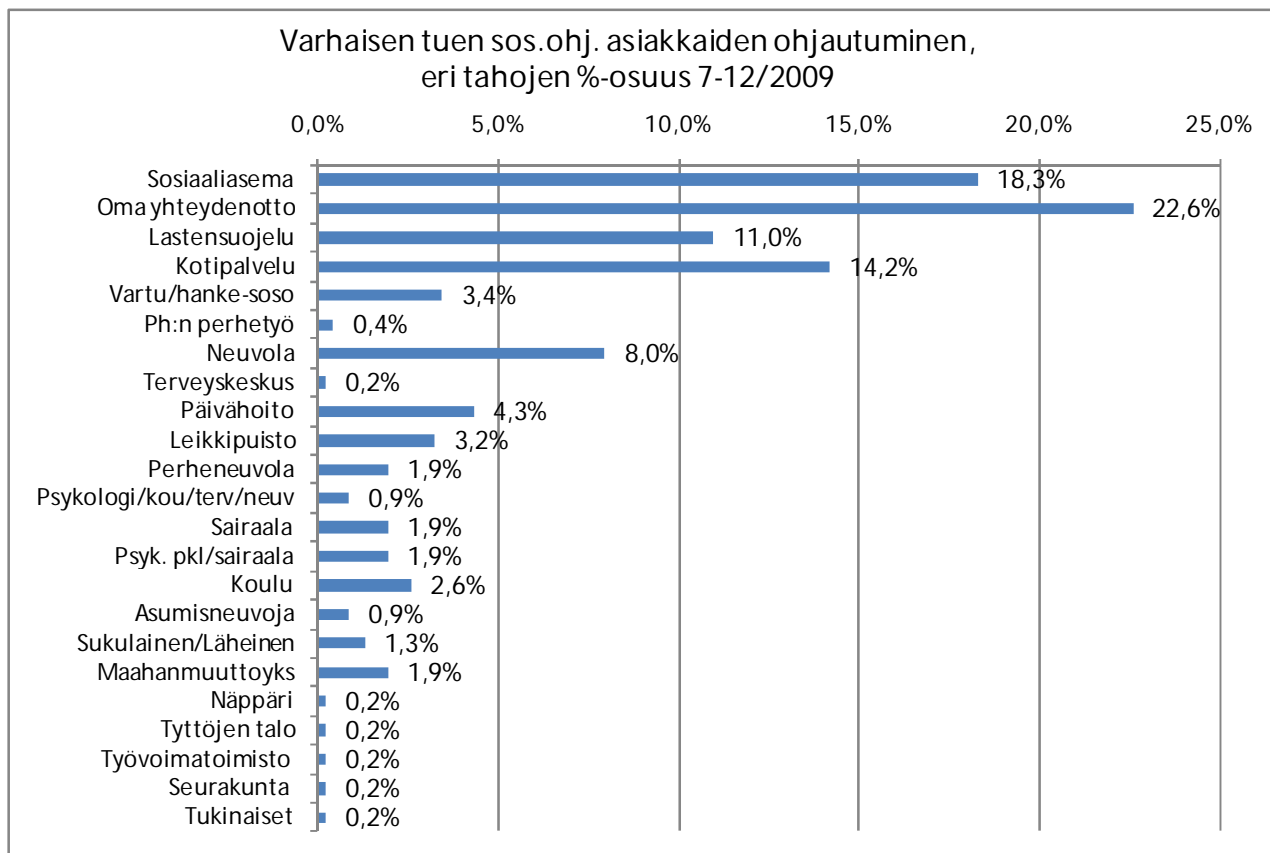
Taulukko 3. Ilmoitettujen päättäneiden asiakkuuksien kesto 7-12/2009 (Rosilainen 2009).

Päättäneiden asiakkuuksien kesto (vain suuntaa antava tieto)	
alle 1 kk	43,4%
yli 1-3 kk	16,1%
yli 3-5 kk	11,6%
yli 5kk- 1v	24,8%
yli 1v	4,1%

Taulukko 4. Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen päättymisen jälkeen asiakkaita ohjattu edelleen 7-12/2009 (Rosilainen 2009).



TAULUKKO 5. Varhaisen tuen sosiaali ohjauksen asiakkaiden ohjautuminen koko kaupungin osalta, eri tahojen %-osuus 7-12/2009 (Rosilainen 2009).



Haastattelusuostumus

Olemme sosionomiopiskelijoita Metropolian ammattikorkeakoulusta ja toteutamme opinnäytetyömme Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaalihojauksessa. Tutkimuksemme avulla on tarkoitus selvittää kuinka varhaisessa tuessa tuetaan monikulttuurisia perheitä ja millaista apua he varhaisesta tuesta kokevat saavansa. Tarkoitus on parantaa varhaisen tuen palveluita.

Haastattelu koskee ajatuksiasi saamastasi varhaisen tuen sosiaalihojauksesta. Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessasi voit keskeyttää osallistumisen milloin tahansa, eikä sinun tarvitse perustella sitä mitenkään. Toivomme sinun kuitenkin osallistuvan ja kokevan osallistumisen mielekkääksi.

Ensin haastattelemme asiakkaita, jonka jälkeen kokoamme haastatteluista tuleen tiedon niin ettei yksittäisiä asiakkaita pystytä tunnistamaan vastauksista. Saamiemme tietojen avulla pidämme ryhmähaastattelun varhaisen tuen sosiaalihojaajille.

Ainoa sitoumus sinun puoleltasi on suostumus haastatteluun. Haastattelu nauhoitetaan ja sen jälkeen kirjoitetaan tekstiksi, jotta saamme mielipiteenne tallennettua tarkasti. Kaikki käsiteltävät asiat ovat täysin luottamuksellisia. Haastattelut kirjoitetaan ja käsitellään nimettöminä. Kirjoitettua haastattelua ei näe kukaan muu kuin tutkijat sekä mahdollisesti tutkimuksen ohjaaja. Vakuutamme että kaikissa raporteissa ja työntekijöille menevässä tiedossa esitettävät mielipiteet ja kommentit esitetään nimettöminä, siten ettei yksittäisiä vastaajia voi tunnistaa.

Kiitos suostumuksestasi osallistua tutkimukseen.

Meira Hurri
meira.hurri@metropolia.fi

Emilia Hynynen
emilia.hynynen@metropolia.fi

Olen lukenut oheisen tekstin ja suostun haastatteluun.

Allekirjoitus

Päiväys

Nimen selvennys

Haastattelusuostumus

Olemme sosionomiopiskelijoita Metropolian ammattikorkeakoulusta ja toteutamme opinnäytetyömme Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa. Teemme opinnäytetyömme Osmos -projektille. Osmos on osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus -projekti, jossa toimivat yhteistyössä Metropolia Ammattikorkeakoulu ja Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Itäinen perhekeskus. Opinnäytetyömme avulla on tarkoitus selvittää kuinka varhaisessa tuessa tuetaan monikulttuurisia perheitä ja millaista apua he varhaisesta tuesta kokevat saavansa.

Käytämme monikulttuurisen varhaisen tuen arviointiin Bikva -menetelmää, se käsittää kokonaisuudessaan neljä eri haastatteluvaihetta, jotka ovat asiakkaiden, kenttätöntekijöiden, johtohenkilöiden ja poliittisten päättäjien haastattelu. Opinnäytetyössämme aiomme toteuttaa vaiheista asiakas- ja työntekijä-haastattelut.

Toiseen vaiheeseen kootaan ja analysoidaan asiakkailta tullut tieto ja palaute ja sen pohjalta rakennetaan työntekijöiden kanssa käytävän keskustelun runko. Tähän toiseen vaiheeseen toivomme osallistuvan varhaisen tuen sosiaaliohjaajia. Haastattelu toteutetaan työntekijöiden ryhmähaastatteluna.

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessasi voit keskeyttää osallistumisen milloin tahansa, eikä sinun tarvitse perustella sitä mitenkään. Toivomme sinun kuitenkin osallistuvan ja kokevan osallistumisen mielekkääksi. Ainoa sitoumus sinun puoleltasi on suostumus haastatteluun, joka koskee ajatuksiasi asiakkailta tulleesta tiedosta ja monikulttuurisentyön kehittämisideoita.

Haastattelu nauhoitetaan, jotta saamme mielipiteenne tallennettua tarkasti. Kaikki käsiteltävät asiat ovat täysin luottamuksellisia. Haastattelut kirjoitetaan ja käsitellään nimettöminä. Kirjoitettua haastattelua ei näe kukaan muu kuin tutkijat sekä mahdollisesti tutkimuksen ohjaaja. Vakuutamme että kaikissa raporteissa tai muussa palautteessa organisaatiolle esitettävät mielipiteet ja kommentit esitetään nimettöminä, siten ettei yksittäisiä vastaajia voi tunnistaa.

Kiitos suostumuksestasi osallistua haastatteluun.

Meira Hurri
meira.hurri@metropolia.fi

Emilia Hynynen
emilia.hynynen@metropolia.fi

Olen lukenut oheisen tekstin ja suostun haastatteluun.

Allekirjoitus

Päiväys

Nimen selvennys

